

A Work Project, presented as part of the requirements for the Award of a Master Degree in Management from NOVA School of Business and Economics.

**Online Consumer Behavior:**

**The Tablet Shopper – A New Kind of Customer?**

**Christopher Grohmann**

Student Number: 1377

A Project carried out in the area of Consumer Behavior under the supervision of:

Professor Luis Fructuoso Martinez

May 30th, 2014

## Table of Contents

Abstract .....	1
1. Introduction .....	2
2. Underlying Theories.....	3
2.1. Two Manifestations of Online Shopping Behavior (Traits).....	3
2.2. Online Flow Theory .....	5
2.3. Tablets: Enablers of Experiential Flow? .....	7
3. Qualitative Research Methodology .....	8
3.1. The Target Audience.....	8
3.2. A Dynamic Research Protocol .....	9
4. Findings.....	10
4.1. The Tablet Shopper – A New Kind of Customer .....	10
4.2. Flow: A Sensitive Construct .....	14
4.3. Flow Enabling Characteristics .....	17
4.4. Flow Restricting Characteristics .....	18
5. Discussion .....	19
5.1. Implications for Future Research .....	19
5.2. Managerial Implications.....	20
5.3. Delimitations .....	22
6. Conclusion and Outlook.....	23
References .....	25
Annex .....	29
Research Tables .....	29

## **Online Consumer Behavior:**

### **The Tablet Shopper – A New Kind of Customer?**

#### **Abstract**

Tablet computers are on the rise and are increasingly superseding stationary computers in terms of modern online shopping. This paper therefore aims on understanding how tablet and website characteristics might impact online consumer behavior. The collected data resulted from focus groups and in-depth interviews conducted with a technology affine audience. It has shown that tablets indeed may have shifted shopping behavior from utilitarian towards rather recreational attributes. Discussions also revealed high customer expectations towards visited shopping websites and prevailing deficits. Thus, harnessing the concept of experiential flow is crucial. Compelling experiences are required to increase the duration of stay and consequently the likelihood of increased purchases.

*Keywords:* Online Consumer Behavior, Online Flow Theory, Experiential Behavior, Goal-Directed Behavior, Tablet Shopping.

## 1. Introduction

*"The balance of power is shifting toward consumers and away from companies... The right way to respond to this if you are a company is to put the vast majority of your energy, attention and dollars into building a great product or service and put a smaller amount into shouting about it, marketing it."*<sup>1</sup>

– Jeff Bezos, Founder and CEO of Amazon

Recently, it is argued that with the introduction of the Apple iPad in late 2010 a “*Tablet Boom*” started to emerge. Latest trends show that sales of classic PCs go down and sales of mobile devices go up.<sup>2</sup> Some even talk of a “post PC” era.<sup>3</sup> Further prognosis states that in 2014 tablets will become more accessible and affordable to public than ever before. Global tablet sales reached 195.4 million devices in 2013, whereas Comscore published a study that nearly half of tablet owners are already using it for shopping.<sup>4 5</sup> Different marketing agencies now coined terms like “*Couch-Commerce*”, “*Couch-Shoppers*” or “*Lean-Back Web*” and provided first market research insights that tablets tend to be used rather for recreational than utilitarian purposes and in a different context than stationary computers.<sup>6</sup> At this point it stands to reason that this use case is already building new patterns of online consumer behavior as well. Given those expressive developments, only little scientific research can be found discussing specifically this issue. As this subject seems to be relevant

---

<sup>1</sup> inc.com

<sup>2</sup> bitkom.org

<sup>3</sup> monetate.com

<sup>4</sup> gartner.com

<sup>5</sup> comscore.com

<sup>6</sup> mobilecommercedaily.com

for business, it should also be relevant for academic research. The foundation for this study will be Novak and Hofmann's (1996) online flow theory combined with Wolfinbarger and Gilly's (2001) concepts about goal-directed versus experiential consumer behavior. Those theories discuss two distinct shopping styles and might be applicable to reveal parallels between existing research and contemporary consumer behavior among tablet users.

Goal of this research is to find initial insights of *how* tablet shopping might differ from traditional online shopping and how tablet-friendly environments might influence the perceived online experience. Discovering parallels of typical experiential shopping behavior or even signs of flow will also deliver significant insights about motivation and demands towards visited websites, allowing for reasonable and valuable managerial advice.

## **2. Underlying Theories**

### **2.1. Two Manifestations of Online Shopping Behavior (Traits)**

According to Novak and Hoffman (1996), online shoppers display two kinds of e-behavior; goal-directed and experiential, whereas the differences are wide-ranging and can be examined in table 1, adapted from Novak et al. (2003). Experiential behavior has been found among hobbyists, who engage in the thrill of bargain hunting which may cause a positive mood, high shopping satisfaction and playfulness (Wolfinbarger and Gilly, 2001). Deeply involved with their product class, those types are basically looking for the best experience, which positively correlates with higher probabilities of impulse shopping and enduring time on the website (Novak and Hoffman, 1996; Wolfinbarger and Gilly, 2001). Excitement and uniqueness is expected from visited websites. Experiential shoppers likely

display positive levels of sociality, desire to share discovered deals and to engage in social networks and product reviewing (Wolfenbarger and Gilly, 2001; Luo, 2005). In addition, experiential shoppers have a selection of favorite

<b>Table 1: Two distinct online shopping traits</b>	
<b>Goal Directed</b>	<b>Experiential</b>
Extrinsic motivation	Intrinsic motivation
Instrumental orientation	Ritualized orientation
Situational involvement	Enduring involvement
Utilitarian benefits/values	Hedonic benefits /values
Directed (prepurchase) search	Nondirected (ongoing) browsing
Goal-directed choice	Navigational choice
Cognitive	Affective
Work (Efficiency)	Fun, play
Planned purchases, repurchase	Compulsive shopping, impulsive buys.

websites they visit repeatedly for news and updates (Novak et al. 2000, Novak et al., 2003; Wolfenbarger and Gilly, 2001). Consequently they love personalized offers from Amazon and are appreciative for suggestive selling techniques (Hoffman and Novak, 2009; Ltifi and Gharbi, 2012; Reichheld and Schefter, 2000).

In contrast, goal-directed shopping is rather characterized by the need for quick accomplishment without peripheral detours. It is described as more efficient and rational shopping and frequently compared with “work” (Novak and Hoffman 1996). It is argued that those shoppers search the web for accessibility, selection (comprehensive inventories) and availability of information, to save time and efforts (Novak et al., 2003). Typical for utilitarian shopping behavior is the utilization of price bots, providing instantaneous price transparency, which leads to price sensitivity and therefore affects the goal for a shopping mission. Finally it is claimed that goal-directed shoppers highly value the absence of sales people, crowds or family members who could distract from accomplishing the shopping goal (Wolfenbarger and Gilly, 2001). This rational behavior portrays the opposite of typical affective, compulsive behavior found with experiential shoppers. Arguably both traits coexist and are ebbing and flowing smoothly throughout the shopping process.

## 2.2. Online Flow Theory

Developed from the original theory of flow (Csíkszentmihályi, 1990, 1997), Novak and Hoffman (1996) applied this concept to human computer interactions and defined network navigational flow as: “the state occurring during network navigation, which is (1) characterized by a seamless sequence of responses facilitated by machine interactivity, (2) intrinsically enjoyable, (3) accompanied by a loss of self-consciousness, and (4) self-reinforcing.” Now, which implications does this have for tablet shoppers? Clearly, for the consumer to experience flow he must be *skilled* in using the medium (Novak et al., 2000). He further needs to *enjoy* and value the *immersive* experience which he considers being *important* (Novak et al., 2003). Given those prerequisites, the tablet shopper may then experience phenomena called *time distortion* and “*telepresence*” (Novak and Hoffman 1996). The term telepresence has been coined by Novak and Hoffman (1996) as “mediated perception of the environment” which, during states of flow, might be “more real or dominant than the actual physical environment”. In addition, and also typical for the traditional flow theory by Csíkszentmihályi (1990), “consumers must perceive a balance between their skills and the challenges of the interaction [...]” (Novak et al., 2000). Practical implications hereof will be discussed throughout the analysis.

It is further crucial to keep in mind that flow may either be goal-directed or experiential (Novak et al., 2003). For both online shopping traits, it is argued that states of flow are essential for the user to create engaging online experiences in a computer mediated environment (Novak et al., 2000). However, it has also been found that levels of experiential flow are more likely to appear in compelling browsing experiences, especially

achieved through ease of use, perceived fun and recreational effect (Novak and Hoffman 1996). This indicates that flow per se is in fact an essential component increasing joy and regeneration during experiential behavior. In effect, flow may cause positive attitudes towards the mediated environment and tends to stimulate exploratory behavior (Skadberg and Kimmel, 2004; Mathwick and Rigdon 2004). Arguably, flow is less likely to take full effect during task-oriented actions (Novak et al., 2000). For many individuals the experiential process itself is at least as, or even more important than the final instrumental result (Novak and Hoffman, 1996). This is explained through the finding that online flow is more likely to develop from play activities rather than task-oriented activities, depending on how much the given motivation is satisfied through the mediated environment (Wolfenbarger and Gilly, 2001; Pace, 2004). Experiencing flow during online shopping is crucial as it may directly increase the duration time spent on the website, increasing the likelihood of complementary and compulsive purchases (Novak and Hoffman 1996). While there has been evidence that consumers indeed experience flow on the web (Novak et al., 2000), until today it is still not clear during which *exact actions* it may appear. Consequential there have been several sophisticated but non-standardized approaches to make potential online flow experiences measurable (Novak and Hoffman 1996, Novak et al., 2000; Novak et al., 2003, Lee and Chang 2010). The resulted data however analyzed only traditional PC shoppers, giving raise to doubts in how far this data is eligible for this research. Over the last ten years, consumers have been handed revolutionary mediums to discover constant streams of information (Varadarajan et al., 2010), which presumably induces experiential flow and thus crafts unexplored patterns of consumer behavior.



### **2.3. Tablets: Enablers of Experiential Flow?**

It has been claimed that the traditional internet radically increased control by reducing search costs and thus facilitating utilitarian behavior (Wolfenbarger and Gilly 2001). Analogically it can be argued that the perceived ease of use of tablets may drastically facilitate experiential shopping behavior, as it fulfills hedonic needs (Kim and Eastin, 2011), and addresses desires of playfulness. It is highly innovative and may arouse a light-hearted exploratory mood, which is inherent and intrinsically motivating. Its input possibility harnesses the “need for touch” (Peck and Childers, 2003), before the actual purchase of the product. Touching and interacting with a display presenting goods of interest may even cause a claim of physical ownership. This has been found by recent groundbreaking research discussing that touchscreens might elicit an *endowment effect* for items with haptic features (Brasel, Gips 2014). Further, this idea is supported by a strong argument that the fingertip of our forefinger presents the fastest connection directly to our brains, triggering emotions instantaneously (Peez, 2014). By nature iPads, as paragon, are lacking proper input devices like a mouse and keyboard and are thus arguably less trimmed for productivity and utilitarian goal achievement. Instead iPads appear to have a very steep learning curve as they are designed with simplicity in mind, but at the same time highly useful. Davis (1989) discussed that the medium’s perceived “ease-of use” and “usefulness” are essential factors influencing the actual adoption of modern technology (Sherry, 2000; Cheung et al., 2005), which tablets basically are. Generally, the tablet’s availability and mobility allow its user to immediately dive (back) into levels of flow, exactly where he left off a moment ago. A seamless tablet-mediated experience can be self-reinforcing and may

provide the inexperienced user already very early with a feeling of skill and control, significantly increasing the speed of “self-efficacy” (Sun and Tsai, 2010). Plus, just recently there have been controversial theories stating that already toddlers are able to handle a tablet very intuitively. Debatably tablet typical swiping gestures seem to be congenital as the haptic appears to be closely related to baby typical doodling gestures (Peez, 2014). It remains unclear in how far the discussed tablet features may indeed affect the current distinctness of a particular trait and its respective potential flow condition. Consequently, given all those pertinent considerations, it stands to reason in how far the discussed tablet features may: a.) Induce a rather exploratory shopping experience, b.) Facilitate levels of experiential flow and c.) Consequently affect compulsive purchases.

### **3. Qualitative Research Methodology**

#### **3.1. The Target Audience**

Studies have shown that primarily younger people tend to buy more impulsively and exploratory and even tend to shop for a self-completion strategy, enhancing the actual-self by turning it into an ideal-self (Wells et al. 2011; Fisher, 1993; Kacen and Lee, 2002). Subsequently, in order to gain qualitative data for a deep understanding of how tablet shoppers might behave differently, the focus was set on both genders of business and IT students alike. Compared to previous studies about traditional PC shoppers (Novak et al., 2003, Lee and Chang 2010, Wells et al, 2011), many millennials represent aspirational early adopters, opinion leaders and embracers of latest consumer electronics. Potential

candidates have been confronted face to face in libraries, cafés or directly contacted via online forums and called via Skype. Two focus groups consisting of four members each have been gathered as well. The entire pool principally involved 20 international students from different universities located in Germany (Mannheim and Hamburg), Portugal (Lisbon), Spain (Bilbao) and Denmark (Copenhagen).

### **3.2. A Dynamic Research Protocol**

The interview protocol has been designed not only to discover impending states of flow but also to explore distinct attributes of the shopping traits presented in table 1. It fundamentally functioned as an open guideline steering through the interview, while an iPad to stimulate a shopping experience has been provided as well. Depending on the participant's individual preferences and underlying behavior, questions have been adapted impromptu and dynamically (Malhotra, 2009; Willig, 2006). This not only made the session duration vary from 12 up to 60 minutes but also shaped an enhanced in-depth understanding, improving the informative quality of the respective session significantly (Malhotra, 2009). When proven successful, the protocol was updated accordingly with the complemented questions throughout a total examination period of approximately four weeks. The final protocol can be found in the second column of the research tables in the annex. The first column assigns codes helping to categorize the respective question, whereas received answers have been assorted in the third and interpreted in the final column. Generally, to create an interview structure, the questions were further subdivided into four categories: First, in order to warm up the audience and to build rapport, the goal

was to learn about the situation the tablet shopper typically finds himself in. Second, the actual online consumer behavior during a typical tablet-shopping session has been addressed, while exploring preferred shopping sites, purchased goods and levels of involvement. Third, the difference between shopping on a traditional PC or laptop compared to shopping with a tablet has been studied as well, including the importance of the tablet in general. Concluding, questions explicitly addressing flow were deliberately placed at the end of the session and reviewed only if considered compliant with the previously observed behavior.

The following “quote boxes” are concentrating on the *most* diagnostically conclusive statements, whereas additional interpretations and complementary citations remain in the attached research tables for deeper consideration.

## 4. Findings

### 4.1. The Tablet Shopper – A New Kind of Customer

First of all, the typical tablet shopper must not be confused with smartphone shoppers, who arguably predominantly shop on the go (Venkatesh et al., 2010; Mort and Drennan, 2002; Mort and Drennan, 2007). Au contraire, it became clear that tablet shoppers tend to find themselves in a comfortable situation, typically in their living room in front of their TV, with a medium in their hands which is easy to use and easy to pass on to friends and family.

Quote Box 1: A Typical Shopping Situation with Socializing Characteristics (Experiential)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tobi: “(I normally shop) [...] on my couch, [...] during the evening, in front of the TV.”</li><li>• Phil: “(I normally shop) at home in my bed. [...] Also during classes [...].”</li></ul>

- Longoria: “Always home. I do not usually shop in public.”
- Sihang: “Rather during the evening, maximum two times per week.”
- Lars: “(I am using my tablet) between 10 and 20 times per day, maybe even more. [...] (I am sharing links) by forwarding emails, and frequently it goes back and forth.”
- Patrik: “[...] If it is about interior furnishings, I am sending the link to my girlfriend.”
- Tom: “When I am ordering a new PC, then of course, I am asking my friends for advice.”

Typical signs for distinct experiential behavior surfaced repeatedly throughout the sessions and became recurrent already after the fifth interview. Characteristically, many are shopping when they feel bored, normally sticking to familiar websites, which is frequently described as “e-loyalty” (Ltifi and Gharbi, 2012; Reichheld and Schefter, 2000). Moreover, the following quote box suggests that couch shoppers tend to buy more items with their tablet than with their stationary computer.

**Quote Box 2: Complementary and Impulsive Purchases (Experiential)**

- Benny: “On Amazon you have those wish lists, and then during checkout, you realize that you actually could buy another item. [...] When I am shopping for apps which cost two Euros, it is pretty spontaneous.”
- Raphael: “When I am shopping for a device that needs extra batteries and Amazon is suggesting me those as added product, I think that is great.”
- Philipp: “I have seen this ad for a pullover and then I added fitting pants to my order. When I get more information presented, theoretically I might order more.”
- Sihang: “Most of the time because of the price or if it is really attractive or brand new, especially if the ads are appealing.”

Naturally, impulsive shoppers still take their time, love to get inspiration from tentative browsing and then frequently supplement their initial purchases with complementary goods (Hausman, 2000).

**Quote Box 3: Exploratory Buying Behavior (Experiential) and Importance and Skill (Flow)**

- Longoria: “I never shopped so much until I got this (points at her tablet). [...] I barely even open the PC. Because this is so much easier and faster [...] it is staring at you and you want to click it. [...] It is designed to look a bit more simple and fun and interactive.”
- Patrik: “I cannot remember the last time, when I used my PC for shopping. (Using my tablet) is simply comfortable and super-fast, because when I know exactly what I want I can buy it with one click.”
- Raphael: “My tablet is perfect for research. I can preload a website and it is always on standby so I can instantaneously dive back into the research process anytime I want and exactly where I left off. [...] Its mobility allows me to take it to nice places, which of course affects my purchases. [...] It is much more effective and a lot of fun to actually stick with it. And when I am doing research, then I don’t want to stop because I am so enamored by the current topic”

Stationary computers on the other hand, mainly located on a desk, became less appealing for shopping and turned rather into a working tool to get tasks done. Tablet shopping does not require prior knowledge, since it can be used intuitively right from the start. In short: *the user is relaxed*. Typically, the shopping style resembles that of a window shopper, who likes strolling through the city on a Sunday afternoon.

**Quote Box 4: Distinct Hedonic Behavior (Experiential) and Enjoyment (Flow)**

- Tom: “When classes are stressing me out, I use it (tablet shopping) for distraction. [...] Thus this has an impact on my happiness level and provides me with satisfaction. [...] After an exam I use it to reward myself.”
- Sihang: “(I am shopping) 80% out of boredom and 20% if I actually really need something.”
- Alice: “I did shopping for entertainment for a lot of times.”

Nevertheless, there are several signs that tablet shoppers demand satisfaction of both needs; goal directed *and* experiential. Both types of flow coexist, frequently ebb and flow, and appeared to be highly situational. The current predominating trait seems to have individual, multilayered dependencies, whereas the personality and the present need of the shopper appear to play superordinate roles.

**Quote Box 5: Multilayered Dependencies and Goal-Directed Initiatives**

- Aaron: “It depends on the price, [...] then I am reading detailed reviews and customer feedbacks [...] and am trading off competing products. “
- Giulia: “[...] I start with a goal but then I of course, browse [...] I still do it for entertainment. “
- Christoph: “I only start browsing in the Playstore if I initially had a clear goal. [...] “It depends if it is my hobby or not, [...] then there is a strong process of considering [...]. “
- Raphael: “Because I like cooking, I am currently looking for a skillet of high quality. Then the price is secondary.”

Next, the discussed “touch screen effect” building a sensation of endowment, has also been pictured by two of my respondents describing their shopping scenarios for books or entertainment products. Because of the the reduced distance between offered products and the index finger, the respondents felt closer to the product. This effect builds a strong desire to internalize the actual product, which eventually leads to the transaction. This finding certainly may catalyze experiential flow and hence a rather affective shopping behavior.

**Quote Box 6: Potential Endowment Effects (Experiential)**

- Michael: “Somehow the impulse to buy a book is higher on my tablet than on my PC [...] because it feels closer [...] my PC turned more into a working tool.”
- Aaron: (With my tablet) I can get the chance to dive into those levels of happiness, and that is much more reinforcing, compared to having a clear goal sitting on my desk with my laptop. ”

## 4.2. Flow: A Sensitive Construct

Even after providing a detailed definition of flow, including its qualities, participants indeed understood the idea behind “telepresence” and “time distortion” but could rarely relate to that particular proclaimed (*subconscious*) feeling and therefore held back in their “outings”. Basically none of them were willing to describe a personal scenario where they actually lost control over their immediate surroundings, which after further consideration, is not surprising.

### Quote Box 7: Abstract Ideas of Telepresence and Time Distortion.

- Lars: [...] “I never lost control over my immediate surroundings but I can imagine that there are many others who actually did.”
- Benny: “(laughs) No, it never has been this bad.”
- Tom: “(laughs) Personally, I never had that experience. Maybe you should ask some females about that, which might be spending hours deciding which pairs of shoes to purchase.”

The concept after all seemed still too abstract to them but was easily projected onto other consumers, reflecting a potential likelihood for this phenomenon. While it has been argued that telepresence is essential for flow to develop (Novak et al., 2000; Skadberg and Kimmel 2004), from my own findings, I am not able to fully agree. During online shopping, many are still missing social attributes like trust and support known from physical shops. Thus, telepresence, namely “losing control over your immediate surroundings”, may rather lead to nervousness than joy and may therefore have a rather *negative* effect on flow (Lee and Chang, 2010). On top of that some respondents occasionally try to keep track of time during the browsing process, preventing deep immersion and time distortion from happening. However, many also admitted that this not always has been possible especially



during bargain hunting, where they may have felt high levels of arousal or even an “adrenaline bidding rush”, which by definition is clearly indicating experiential flow (Novak and Hofmann, 1996; Wolfenbarger and Gilly, 2001).

Normally shoppers start with a clear goal and then get confronted with competing products fighting for attention which eventually leads towards more exploratory behavior before it turns back into a goal-directed transaction. This has also been discussed in a more recent paper by Hoffman and Novak (2009), stating that flow might be more present during goal-directed tasks. My own findings are supporting this argument.

**Quote Box 8: Goal-Directed Flow Through Building of Information Banks**

- Benny: “It is more likely to experience flow, when I am planning a larger investment, like a TV. Then the stakes are higher and the research becomes a bigger task and you also begin to read professional reviews. [...]”
- Patrik: “Not during shopping, but during the research process I felt flow frequently. [...]”
- Aaron: “Repeatedly you are ushered into the shopping experience. “
- Raphael: “The actual purchase happens pretty quickly because then I already know either ‘yes or no’. Really time consuming is the research part, recurrently exceeding my time frame. “

Flow is unlikely to flourish only from visiting a single shopping page. Goal-directed flow is more likely developing from having a shopping mission, comparing prices and offerings while reading reviews. Here, the research journey becomes its own experiential reward. Thus, not only a compelling shopping experience by itself, but much more *a seamless and integrated research possibility* is crucial for desired immersive sensations and a constant flow state. This finding is critical, highly valuable and will therefore significantly influence the provided managerial advice of this work.

**Quote Box 9: Smooth Transitions between Goal-Directed Flow and Enduring Involvement (Experiential)**

- Christoph: “The first contact points are hardware magazines [...] and so I am accumulating knowledge over weeks, sometimes even over months, in order to get the best product possible.”
- Phil: “[...] on eBay this can happen pretty quickly; Bargain hunting. It simply has this flee market character [...] “
- Patrik: “Options like setting filters by manufacturer or category and continuous browsing provided me with deep immersion and an intense sense of pleasure over several hours.”
- Aaron: “[...] in those cases I would really consider myself being a finicky decision-maker.”
- Raphael: “It takes a while before I am actually buying a product. [...] When I know what I want, but I still need to figure out if it is the right product for me, normally I don’t stop searching until I have an answer.”

The quoted behavior is typical for highly involved users trying to find the best product possible and was certainly present among my respondents. Considering all this, it is questionable if compelling states of flow remain reserved for extremely involved “power-users” (Kukar-Kinney, Ridgway, 2009). My respondents are likely portraying an exceedingly involved, convenience oriented and recreational group that greatly values personalization (Brown et al., 2003). This has also been found by Mort and Drennan (2002) who argued that the engagement in mobile services is highly dependent on the consumer’s importance towards the product category, whereas both, hedonic *and* utilitarian values influence the involvement with the mobile device per se.

### 4.3. Flow Enabling Characteristics

Throughout the evaluation it became clear that the right amount of information, clear and simple navigation, perceived trust and low prices are the most valued features creating a compelling tablet shopping experience worth spending time on.

#### Quote Box 10: Navigational Choice (Experiential) and Planned Repurchases (Goal-Directed)

- Giulia: “[...] I will always shop on Amazon or eBay. [...] for security. Because it is a well-known website.”
- Patrik: “[...] especially because of Amazon’s lowest price guarantee. [...] Why should I drive into the city if I can get [...] all I need [...] for a lower price, with one click and without shipping cost?”
- Tom: “When I know what I want, I am returning to the same website, even if the price might be slightly lower somewhere else.”
- Tobi: “I like the “All Sales” app where you have all fashion labels in one place. [...]”

Generally, respondents prefer more seamless and smoother navigations over regular websites, given similar price levels and performance. However, opinions differ if this should happen in form of apps or through optimized, responsive websites, which adapt automatically according to the screen size of the visiting device.

#### Quote Box 11: Experiences Likely To Support Lasting Experiential Flow

- Sihang: “On my tablet apps are always faster than the website. It shows most of the relevant information, however not everything.”
- Longoria: “Shopping is easier with my tablet (apps), than with the (regular) online shops.”
- Tobi: “[...] In general the apps run smoother than the websites [...], where you have to zoom a lot. [...]”
- Raphael: “I am using my tablet and my PC side by side. The advantage of my PC is simply that I have a mouse, allowing me to steer easier through websites, which are not designed for touch interfaces. [...] But generally I do the research on my tablet and the actual purchase on my PC. [...] Of course this highly depends on the possibility to synchronize both devices, allowing for a more seamless experience.”

#### 4.4. Flow Restricting Characteristics

Addressing criticism, there has been consensus that poor website usability, a lack of perceived trustworthiness and outdated design might restrict the perceived tablet experience. Inappropriate product suggestions might distract from the actual aim and may break valuable states of goal-directed flow. This may also be triggered by lacking functionality or incomplete product information causing the planned purchase to fail ultimately. On the mobile website or app many product specifications appear to be highly rudimental. People intending to buy complex products with their tablets, like a modern TV with many features, are struggling in building their information bank effectively. Using the mobile platform, many also criticized missing customer evaluations, which normally influence the shopping decision significantly. In such scenarios flow may not develop. This finding is critical, especially when keeping in mind that complex consumer electronics frequently are also the more expensive ones with larger profit margins.

##### **Quote Box 12: Restrictions of Experiential and Goal-Directed Flow alike.**

- Aaron: “If you visit smaller, less known shops, which have, even today, a really poorly formatted website, then I will not shop there. It is annoying if functionality, known from the website, is missing and if I have to switch to my PC. Even some of the big players are still not able to equip their apps with the usual functionality [...]
- Tobi: “[...] frequently the app is lacking information and customer feedback which can be found on the actual Amazon website. [...] The eBay app is lacking clarity compared to the website. “
- Lars: “It is tiring, annoying. [...] especially if there are ads or pop-ups, which cannot be closed. [...] The quality of the website tells you a lot in how far you can trust it. [...]
- Raphael: “I am not using price bots on my tablet, it is such a hassle. If I need to create an account first on a new shopping website, which is not optimized, I will simply not do it. [...] Even if a website is optimized, frequently you have to push a lot of buttons because the availability of information is so restricted. [...] Many websites are simply not ergonomic enough. [...] This certainly presents a competitive disadvantage. [...] If you do not know how to synchronize your devices you get stuck and your flow is broken.”

## 5. Discussion

The underlying insights have shown that we are still at the very beginning of understanding how contemporary technology is influencing online consumer behavior.

### 5.1. Implications for Future Research

In order to scope this research only a medley of applicable questions was chosen at the author's own discretion. As earlier papers have shown, in order to measure *expressive* flow states, long term studies, observations and comprehensive surveys have been proven appropriate to measure the rather subconscious sensation (Novak et al., 2000; Sun and Tsai, 2010; Skadberg and Kimmel, 2004). Accordingly, there should be a more representative approach on how a tablet's perceived ease of use (Davis, 1989) and its flow enabling product characteristics may impact impulsive purchases (Rook, 1987). In addition it is crucial to further build on how explicit, tablet-friendly environments might affect actual purchase intentions (Wells et al., 2011).

Also special about this finding is that it effectively dissociates tablet shoppers from existing research on mobile commerce, which has a strong focus on the situational use of smartphones and direct marketing and less on mobile retailing (Venkatesh et al., 2010; Mort and Drennan, 2002; Mort and Drennan, 2007). Here, the frequently used term "mobile handset" has been repeatedly linked to a "limited screen size", giving raise to doubts in how far their given research might be applicable to tablet shoppers. From now on, it is therefore imperative to differentiate between tablet devices with large screens preferably used at

home and mobile devices like smartphones used predominantly on the go. The use case appears to be significantly different and so is the likely behavior that comes with it.

## 5.2. Managerial Implications

Immersive experiences, inducing valuable levels of flow, play a significant role in how far customers are willing to spend enduring times on a particular website (Novak et al., 2003). It therefore directly affects the probability of complementary or additional purchases. *Before* offering tablet friendly websites or apps, the company needs to understand underlying motives of its future shoppers and to make them a central part of the strategic decision making process. Tablet shoppers tend to be prone to rather emotional than rational behavior. Hence, shops should guide tablet shoppers which were initially rather goal-directed into more experiential behavior. In order to accomplish this, web designers should leverage the discussed flow enabling tablet characteristics, engage in storytelling, use large imagery which transports emotions and provide intuitive navigation to guide through the assortment of goods to facilitate states of flow and intrinsic motivation. At this point I also clearly have to disagree with Novak's and Hofmann's (1996) early argument, that optimal website design "differs according to whether the underlying behavior is goal-directed *or* experiential". My feedback has shown that customer needs are dynamic and situational. The following quotes present outstanding examples for the discussed findings.

### Quote Box 13: Finding a Balance

- Sihang: "The composition and design are influencing the buying process. [...] I would call it a blend, since both situations might happen; one, where I need something really specific [...] then I think it is really important that we consumers are able to quickly find what we need. And the other one when I just want to check what is new, [...] then the picture size should comply with the tablet size. [...] Then I would put less information in words, rather in pictures [...]"

- Tob: “When I am shopping for CDs it is certainly rather just for fun, especially those sweepstakes on Amazon. [...] However, when I am buying clothes or a TV it is rather goal-directed.”

Current developments and fierce competition demand a compelling tablet website which needs to offer the best of both worlds (Huang, 2003). This implies precise product specifications to provide goal -directed shoppers with required information as well as novelty features like interactive 3D product presentations or fitting-rooms to satisfy experiential shoppers’ hedonic needs.

#### **Quote Box 14: High Demands Towards Modern Shopping Environments**

- Phil: “[...] The entire design should be visible at a glance, without much zooming and searching. Links need to be easy to click. [...] It is also important to see an actual human wearing the desired clothes, so you get the idea of how it really fits. “
- Benny: “I think it is important to integrate the research process more, maybe to increase the platform and to include professional reviews directly into shopping website. [...] Provided suggestions need to be more personalized and more specific. [...]“
- Sihang: “[...] The app should not differ too much from other well-known apps.”
- Patrik: “[...] of course you cannot squeeze the entire content of the website into the app, that would be an overkill.”
- Tob: “There should be more centralized master apps, similar to the “All Sales” app where you can find all fashion labels in one place. [...]”
- Aaron: “[...] I find apps unnecessary in general. [...] The content needs to be loaded anyway. [...] HTML 5 is super-fast and able to display all those dynamics as well [...] the smoother, the better.”
- Raphael: “The optimum for me would be a regular website providing the option to change button sizes on demand. [...] I always want the highest possible degree of information.”

Equally, experiential tablet features should not interfere with goal-directed search demands. As the study revealed, flow appears rather during the process of building information banks. Thus, one key to success would be to integrate objective professional reviews into the actual shopping site as flow by definition demands a constant stream of new

information, which needs to be self-reinforcing and processable for the shopper (Novak et al., 2003). Too little information may lead to tediousness while too much information would create overkill and lead to frustration. Both scenarios would lead to a cancelation of flow. Finding the balanced proportion between challenge and skill will create an immersive experience allowing for both types flow to flourish. Further, in order to facilitate concentration for the user to follow his personally desired shopping path, it is suggested to avoid pop-ups, banners and other promotions which are completely irrelevant and actually distract from the current shopping goal. Finally, the actual check-out and payment process need to be designed as simple as possible in order to avoid potential profit loss.

If it is indeed the case that states of experiential flow remain a rather exclusive phenomenon among early adopters, marketers should target them first in the underlying diffusion of innovation process (Rogers, 2003; Dueck, 2013; Berry et al., 2010) as they will likely work as opinion leaders and spread the word among friends and peers, who might then in turn experience states of flow as well (Sun et al., 2010).

### **5.3. Delimitations**

Building rapport and providing thought-provoking impulses with an initially reluctant target audience occasionally demanded improvisation through more suggestive or projective questioning techniques, which might have elicited light levels of bias (Malhotra, 2009). Unfortunately, focus groups did not deliver the expected dynamics, as online shopping appeared to be a rather personal issue after all. Individual in-depth interviews were fairly more time-consuming but also provided a much deeper, more independent and



intimate understanding of underlying motives. Especially in terms of the rather intangible and methodical concepts of *telepresence* and *distortion of time* it was necessary to broach the subject again and to contribute personal examples or superficial insights of other respondents. Certainly unusual for the interviewer, but at that moment it appeared to be a required and still legitimate move to promote the interview process (Willig, 2006). Typically, respondents answered the flow questions rather vaguely and avoided clear and detailed answers which might have had a negative overtone in terms of social desirability and manipulability and as a result could have exposed them as extremists (Fisher, 1993). The translation of relevant German interview passages happened at the author's own discretion and therefore might have caused slight losses of subtleties of language potentially affecting the validity of the research. Concluding the outcome of this work might have revealed significant discrepancies between well-reasoned scientific theory and its practical applicability on extended target groups in real life.

## **6. Conclusion and Outlook**

There is need for action. Website quality has a strong influence on the perceived product and service quality and therefore directly affects purchase intentions (Wells, Valacich and Hess, 2011). Enterprises are facing a digital age where customers are more empowered than ever (Berry et al. 2010), and thus highly demanding towards their shopping experience. Many websites still miss out on fully harnessing the flow-enabling power of tablets. Understanding and actually embracing shifted patterns of behavior may lead to increased

profits, in terms of complementary or even impulsive purchases (Rook, 1987; Rook and Fisher, 1995; Reichheld and Schefter, 2000).

Current developments promise huge market potential. Market leader Amazon is preparing the next generation of e-commerce by launching devices that display offered products in 3D, addressing hedonic needs.<sup>7</sup> Another technology company called Senseg is embracing the “need for touch” (Peck and Childers, 2003) and the endowment effect (Brasel and Gips 2014), touchscreens might elicit.<sup>8</sup> Their technicians build the first prototype of haptic displays that create a sensory experience on the consumer’s fingertip simulating the surface of the object the user is currently manipulating on his tablet screen. Facebook just created a new form of linking (deep linking) that allows consumers to navigate directly into a shopping app out of a website.<sup>9</sup> This supports seamless sequences, which keep levels of flow alive. Such revolutionary developments offer entirely new design possibilities and will significantly amplify the discussed flow-inducing tablet characteristics.

Concluding, online shops still remain highly intangible and need to work hard for trustworthiness (Glover and Benbasat, 2010). Amazon’s success proofs that outstanding, trust building customer relationship management is still the number one priority after all. No flow-inducing innovation will succeed without embracing this essential school of management. Today, more than ever before, entrepreneurs constantly have the chance to craft first-mover advantages, which need to be unique and hard to copy (Lieberman and Montgomery, 1988). Those efforts will certainly be rewarded as highly critical customer expectations are not only met but also exceeded.

---

<sup>7</sup> bgr.com

<sup>8</sup> senseg.com

<sup>9</sup> businessinsider.com

## References

- Berry, Leonard L., Ruth N. Bolton, Cheryl H. Bridges, Jeffrey Meyer, A. Parasuraman, and Kathleen Seiders. 2010. "Opportunities for Innovation in the Delivery of Interactive Retail Services." *Journal Of Interactive Marketing* (Mergent, Inc.) 24, no. 2: 155-167
- Brasel, S. Adam and Gips, James. 2014. "Tablets, touchscreens, and touchpads: How varying touch interfaces trigger psychological ownership and endowment." *Journal of Consumer Psychology*. April 2014. Volume 24, Issue 2, Pages 226–233
- Cheung, Christy M. K., Gloria W. W. Chan, and Moez Limayem. 2005. "A Critical Review of Online Consumer Behavior: Empirical Research." *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, October. 1-19.
- Csikszentmihalyi, Mihaly. 1990. *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. New York: Harper and Row.
- Csikszentmihalyi, Mihaly. 1997. *Finding Flow: The Psychology of Engagement with Everyday Life*. New York. Basic Books
- Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 13, 3, 319–40.
- Dueck, Gunter. 2013. *Das Neue und seine Feinde: Wie Ideen verhindert werden und wie sie sich trotzdem durchsetzen*. Frankfurt: Campus Verlag
- Fisher, Robert J. 1993. "Social Desirability Bias and the Validity of Indirect Questioning." *Journal Of Consumer Research* 20, no. 2: 303-315.
- Gillian Sullivan Mort, Judy Drennan. 2002. "Mobile digital technology: Emerging issues for marketing." *Journal of Database Marketing* 10(1). 9-23.
- Gillian Sullivan Mort, Judy Drennan. 2007. "Mobile Communications: A Study of Factors Influencing Consumer Use of m-Services." *Journal of Advertising Research*, Sept 2007. 302-312.
- Glover, Steven, and Izak Benbasat. 2010. "A Comprehensive Model of Perceived Risk of E-Commerce Transactions." *International Journal Of Electronic Commerce* 15, no. 2: 47-78.
- Hausman, Angela. 2000. "A multi-method investigation of consumer motivations in impulse buying behavior." *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 17 Iss: 5, pp.403 – 426
- Hoffman, Donna L., and Thomas P. Novak. 2009. "Flow Online: Lessons Learned and Future Prospects." *Journal Of Interactive Marketing* (Mergent, Inc.) 23, no. 1: 23-34

- Huang, Ming-Hui. 2003. "Designing website attributes to induce experiential encounters." *Computers In Human Behavior* 19, no. 4: 425.
- Kacen, Jacqueline J., and Julie Anne Lee. 2002. "The Influence of Culture on Consumer Impulsive Buying Behavior." *Journal Of Consumer Psychology* (Lawrence Erlbaum Associates) 12, no. 2: 163-176.
- Kim, Sojung, and Matthew S. Eastin. 2011. "Hedonic Tendencies and the Online Consumer: An Investigation of the Online Shopping Process." *Journal Of Internet Commerce* 10, no. 1: 68-90.
- Kukar-Kinney, Monika, Nancy M. Ridgway, and Kent B. Monroe. 2009. "The Relationship Between Consumers' Tendencies to Buy Compulsively and Their Motivations to Shop and Buy on the Internet." *Journal Of Retailing* 85, no. 3: 298-307
- Lee, Sang M.; Liqiang Chen. 2010. "The Impact of Flow on Online Consumer Behavior." *Journal of Computer Information Systems*. Summer2010, Vol. 50, Issue 4, p1-10. 10p.
- Lieberman, Marvin B. and David B. Montgomery. 1988. "First-mover Advantages." *Strategic Management Journal* 9, 41-58.
- Ltifi, Moez, and Jamel-Eddine Gharbi. 2012. "E-Satisfaction and E-Loyalty of Consumers Shopping Online." *Journal Of Internet Banking & Commerce* 17, no. 1: 1-20.
- Luo, Xueming. 2005. "How Does Shopping With Others Influence Impulsive Purchasing? " *Journal Of Consumer Psychology* (Lawrence Erlbaum Associates) 15, no. 4: 288-294.
- Brown, Mark, Nigel Pope and Kevin Voges. 2003. "Buying or browsing? An exploration of shopping orientations and online purchase intention." *European Journal of Marketing* 37(11/12). 1666-1684.
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Marketing Research: An Applied Orientation*. Sixth Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Mathwick, Charla, and Edward Rigdon. 2004. "Play, Flow, and the Online Search Experience." *Journal of Consumer Research* 31, no. 2: 324-332.
- Novak, Thomas P., Donna L. Hoffman, and Yung Yiu-Fai. 2000. "Measuring the Customer Experience in Online Environments: A Structural Modeling Approach." *Marketing Science* 19, no. 1: 22
- Novak, Thomas P., Donna L. Hoffman, and Adam Duhachek. 2003. "The Influence of Goal-Directed and Experiential Activities on Online Flow Experiences." *Journal Of Consumer Psychology* (Lawrence Erlbaum Associates) 13, no. 1/2: 3
- Pace, Steven. 2004. "A Grounded Theory of the Flow Experiences of Web Users", *International Journal of Human-Computer Studies*, Volume 60, Issue 3, March 2004, Pages 327–363

- Peck, Joann, and Terry L. Childers. 2003. "Individual Differences in Haptic Information Processing: The "Need for Touch" Scale." *Journal Of Consumer Research* 30, no. 3: 430-442.
- Peez, Georg. 2014. „Mit Fingerspitzengefühl zu Erfahrung und Wissen. Kasuistische Grundlagenforschung zur sensomotorischen Bedienung von Multi-Touchscreens“, *Merz, Medien und Erziehung. Zeitschrift für Medienpädagogik*, Nr. 2, 2014, S. 67-73
- Reichheld, Frederick F., and Phil Schefter. 2000. "E-Loyalty." *Harvard Business Review* 78, no. 4: 105-113
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*. 5<sup>th</sup> Edition. New York. Free Press.
- Rook, Dennis. W. 1987. "The Buying Impulse," *Journal of Consumer Research* (14) 2, pp. 189-199
- Rook, Dennis. W. and R. J. Fisher. 1995. "Normative Influences on Impulsive Buying," *Journal of Consumer Research* (22) 3, pp. 305-313.
- Sherry Jr., John F. 2000. "Place, Technology, and Representation." *Journal Of Consumer Research* 27, no. 2: 273-278.
- Skadberg, Xia Yongxia, and James R. Kimmel. 2004. "Visitors' flow experience while browsing a Web site: its measurement, contributing factors and consequences." *Computers In Human Behavior* 20, no. 3: 403.
- Sun, Tao, Zixue Tai, and Ke-Chuan Tsai. 2010. "Perceived ease of use in prior e-commerce experiences: A hierarchical model for its motivational antecedents." *Psychology & Marketing* 27, no. 9: 874-886.
- Varadarajan, Rajan, Raji Srinivasan, Gautham Gopal Vadakkepatt, Manjit S. Yadav, Paul A. Pavlou, Sandeep Krishnamurthy, and Tom Krause. 2010. "Interactive Technologies and Retailing Strategy: A Review, Conceptual Framework and Future Research Directions." *Journal Of Interactive Marketing (Mergent, Inc.)* 24, no. 2: 96-110.
- Venkatesh Shankar, Alladi Venkatesh, Charles Hofacker & Prasad Naik. 2010. "Mobile Marketing in the Retailing Environment: Current Insights and Future Research Avenues." *Journal of Interactive Marketing* 24(2). 111-120.
- Wells, John D., Parboteeah, Veena & Valacich, Joseph S. 2011. "Online Impulse Buying: Understanding the Interplay between Consumer Impulsiveness and Website Quality." *Journal of the Association for Information Systems*, Vol.12, Issue 1, pp.32-56.
- Wells, John D., Joseph S. Valacich, and Traci J. Hess. 2011. "What Signal are you Sending? How Website Quality Influences Perceptions of Product Quality and Purchase Intentions." *MIS Quarterly* 35, no. 2: 373-A18.

- Willig, Carla. 2006. *Introducing Qualitative Research in Psychology: Adventures in Theory and Method*. London. Open University Press.
- Wolfinbarger, Mary, and Mary C. Gilly. 2001. "Shopping Online for Freedom, Control, and Fun." *California Management Review* 43, no. 2: 34-55.

## Website Links

1. <http://www.inc.com/jessica-stillman/7-jeff-bezos-quotes-that-will-make-you-rethink-success.html> (20-05-2014)
2. [http://www.bitkom.org/de/presse/74534\\_71745.aspx](http://www.bitkom.org/de/presse/74534_71745.aspx) (21-05-2014)
3. <http://monetate.com/infographic/couch-commerce-how-tablet-shoppers-are-changing-online-sales/#axzz2Tea16eQ5> (21-05-2014)
4. <http://www.gartner.com/newsroom/id/2674215> (21-05-2014)
5. [http://www.comscore.com/Insights/Presentations\\_and\\_Whitepapers/2011/Digital\\_Omnivores](http://www.comscore.com/Insights/Presentations_and_Whitepapers/2011/Digital_Omnivores) (20-05-2014)
6. <http://www.mobilecommercedaily.com/why-couch-commerce-will-thrive-in-2013> (20-05-2014)
7. <http://bgr.com/2014/04/22/amazon-smartphone-specs-details-kindle-phone-exclusive/> (20-05-2014)
8. <http://senseg.com/experience/senseg-experience> (20-05-2014)
9. <http://www.businessinsider.com/facebook-mobile-apps-2014-4> (20-05-2014)

## Annex

### Research Tables

The Situation			
Code	Questions	Typical Answers	Interpretation
Flow:  <b>Skill, Experience</b>	When did you buy your Tablet?  When did you start shopping with it?	Longoria: "May, last year. (I started shopping) after a couple of months"  Patrik: "July, last year. [...] I started immediately shopping with it."  Michael: "Half a year ago, (I started shopping) three months ago."  Benny: "Christmas 2012, (shopping) two months later, I did not have a Google Wallet yet."  Christoph: "Half a year ago, (shopping) approximately after one month."	→ While still reluctant in the beginning, shopping became interesting after some hours of "testing" and exploring the tablet.  → Reflects the steep learning curve of tablets. Skill is quickly evolving.
Traits:  <b>instrumental- vs. ritualized orientation.</b>	Where are you normally using your tablet?	Patrik: "Most of the time in my bedroom or my livingroom."  Longoria: "Always home. I do not usually shop in public."  Tobi: "[...] on my couch, [...] during the evening, in front of the TV"  Phil: "At home in my bed. [...] Also during classes [...]"	→ Clear indication for distinct recreational and enduring behavior.  → As stationary PCs are mostly located on a desk and used to get work done, tablets are mostly used in a more comfortable environment like the living room or the bedroom.
Traits:  <b>enduring- vs. situational involvement.</b>  Flow:  <b>time distortion, joy</b>	At what time of the day?  How often?  For how long?	Giulia: "[...]I will compare the price in different shops, online. So it takes longer."  Lars: "Between 10 and 20 times per day, maybe even more. [...] Then, I am pretty immersed."  Phil: "In the evening. Since I signed up for Amazon Prime, twice per week."  Sihang: "Rather during the evening, maximum	→ The leading trait is highly dependent on the temporary, individual shopping intention.  → While occasionally the aim is to get the work done as

		<p>two times per week.”</p> <p>Tom: “When classes are stressing me out, I use it for distraction. [...] Then it can happen like four times per day, when I am checking the top charts. [...] Thus this has an impact on my happiness level and provides me with satisfaction. [...] After an exam I use it to reward myself.”</p> <p>Patrik: “Sometimes I am only doing research; this can take up to one hour. [...] The Amazon app I am using every day [...] either in the morning or when I get back home.”</p> <p>Longoria: “I could not decide, if I want a product, or the other one, I spend days, just researching everything. “</p>	<p>quickly as possible, more recurrently tablet shopping delivers recreational time-distortion and works even rewardingly inducing experiential flow states.</p> <p>→ Many are watching TV while shopping, which is interfering with states of telepresence. The tablet in this case is providing added or even complementary entertainment.</p>
<p>Traits:</p> <p><b>Sociability</b></p>	<p>Are you shopping together with your peers or rather by yourself?</p> <p>Are you sharing links or asking your friends for advice?</p>	<p>Lars: “[...] (I am sharing) by forwarding eMails, and frequently it goes back and forth.”</p> <p>Patrik: “[...] If it is about interior furnishings, I am sending the link to my girlfriend.”</p> <p>Tom: “When I am ordering a new PC, then of course, I am asking my friends for advice.”</p> <p>Phil: “Especially when it comes to quality, [...] then I am asking my friends which might have more experience than me.”</p>	<p>→ Sociability obviously plays an important role during tablet shopping.</p> <p>→ Friends receive shopping ideas via links or are asked for advice for products demanding a higher involvement according to their price or complexity.</p>



Shopping Behavior			
Code	Question	Typical Answers	Interpretation
Traits:  <b>Utilitarian vs. hedonic benefits.</b>  <b>Extrinsic vs. intrinsic motivation</b>  <b>Cognitive vs. affective selection</b>	How are you shopping with your tablet?  Are you looking for specific keywords or are you rather browsing through provided categories?  Which websites do you typically use?	Giulia: “[...] I start with a goal but then I of course, browse [...] I still do it for entertainment.”  Benny: “When I am shopping for apps which cost two Euros, it is pretty spontaneous.”  Sihang: “80% out of boredom and 20% If I actually really need something.”  Alice: “I did shopping for entertainment for a lot of times.”  Christoph: “I only start browsing in the Playstore if I initially had a clear goal.”  Michael: “Most of the time I read a positive review in a Blog.”  Tom: “I am getting my input from other websites but also from customer feedback.”  Tob: “When I am shopping for CDs it is certainly rather just for fun, especially those sweepstakes on Amazon. [...] However, when I am buying clothes or a TV it is rather goal-directed.”	➔ Intrinsically motivated and affective shopping behavior in form of bargain hunting frequently outbalances typical extrinsic, utilitarian behavior and therefore militates for rather experiential traits.  ➔ <i>Nevertheless:</i> The behavior is after all highly situational and dynamic. Most start quite rationally with a clear target, using price bots <i>before</i> the trait eventually turns into a rather hedonic, self-reinforcing benefit, given through excited interest and tentative browsing.
Traits:  <b>Situational involvement vs. Enduring Involvement</b>  Flow:  <b>Concentration, Joy</b>	What are you typically shopping for?  How involved are you with a product or a category?  Which factors influence most, how involved you are?	Benny: “I am buying apps and digital comics. [...] And then it is pretty impulsive without big planning ahead, I enjoy exploring the constant stream of new content. [...] Comics are addicting, so I am shopping in a pretty emotional way. [...]”  Phil: “Games or consumer electronics.”  Tom: “I am buying everything from clothes, to electronics to school gear, since I am an Amazon Prime customer.”  Christoph: “It depends if it is my hobby or not,	➔ The flow components “concentration” and “time distortion” indicating customer involvement, appeared to be multilayered dependencies including price, product feature complexity or hobby.

		<p>[...] then there is a strong process of considering.”</p> <p>Aaron: “It depends on the price, [...] then I am reading detailed reviews and customer feedbacks [...] and am trading off competing products. In those cases I would really consider myself being a finicky decision-maker.”</p> <p>Alice: “I think price is the most important thing for customers. (group nodding)”</p>	<p>➔ When shopping for a hobby, task completion of finding the best fitting product may even turn into a “mission” a typical is a goal directed trait.</p> <p>➔ Recreational effect and opinion leadership are characteristics which seem to predominate throughout such processes and are typical for experiential flow.</p>
<p>Traits:</p> <p><b>Goal-directed choice vs. navigational choice.</b></p>	<p>How important is product variety for you?</p>	<p>Patrik: “Highly important, especially because of Amazon’s lowest price guarantee. [...] Why should I drive into the city if I can get [...] all I need [...] for a lower price, with one click and without shipping cost?”</p> <p>Christoph: “Sometimes it confuses me, and then you are set back.”</p> <p>Sihang: “On Amazon you have a huge selection and sometimes it can take longer if your keywords are too broad.”</p> <p>Tobi: “There should be more centralized master apps, similar to the “All Sales” app where you can find all fashion labels in one place. [...]”</p>	<p>➔ Navigational choice of shopping apps is highly valued for a compelling experiential experience.</p> <p>➔ Process accelerating functionalities like Amazon’s “one-click” purchases or comfortable Paypal payments promote a rather goal directed behavior.</p>
<p>Flow:</p> <p><b>Concentration</b></p> <p>Traits:</p> <p><b>Cognitive vs. affective selection</b></p>	<p>Did you ever catch yourself buying more or even something completely different than you initially planned?</p>	<p>Lars: “Most of the time you are looking left and right, checking if another product might be even better or maybe more useful according to customer feedback.”</p> <p>Phil: [...] On eBay this can happen pretty quickly; Bargain hunting. It simply has this flea market character [...]“</p> <p>Tobi: “Sure, especially if there are interesting pop-ups. It certainly can catch my attention.”</p> <p>Sihang: “Most of the time because of the price or if it is really attractive or brand new, especially if</p>	<p>➔ Clearly affective, rather exploratory and therefore experiential shopping behavior.</p> <p>➔ Many reported on being aroused during the <i>research process</i>.</p> <p>➔ Occasionally, the perceived joy eventually led to buying complementary</p>

		<p>the ads are appealing.”</p> <p>Benny: “On Amazon you have those wish lists, and then during checkout, you realize that you actually could buy another item. [...]”</p> <p>Philipp: “I have seen this ad for a pullover and then I added fitting pants to my order. When I get more information presented, theoretically I might order more.”</p>	<p>products or larger volumes of the same product.</p> <p>→ Triggered by personal Amazon wish lists, tailored emails or recommendations</p>
<p><b>Flow: Time Distortion, Concentration</b></p> <p>Traits: <b>Situational involvement vs. Enduring Involvement</b></p>	<p>Have you ever lost control over time during tablet shopping?</p> <p>What exactly did you do, when it happened?</p>	<p>Conrad: “I may also shop around for (a) type of a cable and spent about half an hour to decide if it should be flat or round.”</p> <p>Alice: [...]”So you explore more and more, so it takes more time.”</p> <p>Benny: “(laughs) It has never been this bad, it normally does not take longer than one hour.”</p> <p>Patrik: “Yes, this can happen real quick if you become emotional, then the feeling gets transported on shopping and you forget the time.“</p> <p>Christoph: “The first contact points are hardware magazines [...] and so I am accumulating knowledge over weeks, sometimes even over months, in order to get the best product possible.“</p> <p>Phil: “And then you lost another hour, just like that.”</p> <p>Tobi: “There certainly are days when I am spending two or three hours on the Amazon app. [...] I mean it is fun and I am continuously clicking through the page from link to link.”</p>	<p>→ Enduring involvement is not the rule but may occur occasionally if the respondent is enjoying the experience as a pastime.</p> <p>→ Opinion leadership comes with intense research and building of information banks, which may lead to experiential flow and consequently may have rewarding recreational effects.</p>

Tablet vs. PC			
Code	Questions	Typical Answers	Interpretation
<p>Flow:</p> <p><b>Importance, skill</b></p> <p>Traits:</p> <p><b>Situational involvement vs. Enduring Involvement</b></p> <p><b>Instrumental vs. ritualized orientation</b></p> <p><b>Work vs. fun, play.</b></p>	<p>Did your PC become less attractive for shopping?</p> <p>What are factors that influence whether you shop on your tablet or on your PC?</p> <p>Are you shopping differently with your tablet than with your computer?</p>	<p>Lars: “(the tablet) is faster and it is more fun to swipe on the screen. This makes it somehow more productive.”</p> <p>Longoria: “I never shopped so much until I got this. (points on her tablet) [...] I barely even open the PC. Because this is so much easier and faster [...] it is staring at you and you want to click it. [...] It is designed to look a bit more simple and fun and interactive.”</p> <p>Tobi: “I prefer my tablet for sure; [...] it is certainly more comfortable. My PC gets warm and needs cables, which is annoying. [...] (My tablet) is really cool and portable.”</p> <p>Aaron: (With my tablet) I can get the chance to dive into those levels of happiness, and that is much more reinforcing, compared to having a clear goal sitting on my desk with my laptop. ”</p> <p>Patrik: “I cannot remember the last time, when I used my PC for shopping. (Using my tablet) is simply comfortable and super-fast, because when I know exactly what I want, I can buy it with one click.”</p> <p>Sihang: “I prefer especially the low weight, it is easier to use, sometimes also on the go. [...]”</p> <p>Michael: “Somehow the impulse to buy a book is higher on my tablet than on my PC [...] because it feels closer [...] my PC turned more into a working tool.”</p> <p>Benny: “When I am planning larger investments, I am using my PC, simply because it is easier to compare information and then I prefer having tabs and a keyboard. [...] The tablet I am using more for products that do not require much (new) research.”</p> <p>Christoph: “Sometimes I am missing my mouse and tabs.”</p> <p>Tom: (My tablet) made shopping certainly more tempting and spontaneous, but if you are looking for something special, more expensive, I prefer the PC browser for its clarity, precision [...] and security. [...] I also have the impression that (my tablet) increases the number of returns and</p>	<p>➔ Respondents are treasuring their tablet in their own way for different reasons.</p> <p>➔ While the PC is still preferred as a tool for routine and work accomplishment, tablets are built for experiential behavior.</p> <p>➔ Tablets are less build for typical goal directed task completion because of lacking input devices and functionality.</p> <p>➔ In this compound we have convinced early adopters and critics alike.</p> <p>➔ Reveals deficits online environments, operating systems, and electronic devices still have.</p> <p>➔ The closeness between fingers and the displayed product may cause an endowment effect.</p>

		<p>cancelations.”</p> <p>Phil: “I only turn on my PC, if I need to fill in a form, [...] with a concrete goal. [...] (My tablet) however is always on standby the entire day with low battery consumption [...] and therefore it is extremely easy to each. “</p>	
<p>Traits:</p> <p><b>Goal-directed choice vs. navigational choice</b></p> <p><b>Planned purchases, repurchase vs. compulsive shopping, impulsive buys.</b></p> <p><b>Directed prepurchase search vs. Nondirected search; Browsing</b></p> <p><b>instrumental- vs. ritualized orientation.</b></p>	<p>How do you like specific shopping apps like Ebay, or Amazon?</p> <p>Are you returning to the same shops/apps?</p> <p>Is the shopping website/app providing the right amount of information or too less/too much?</p>	<p>Giulia: “[...] I will always shop on Amazon or eBay. [...] for security. Because it is a well-known website.”</p> <p>Sihang: “On my tablet apps are always faster than the website. It shows most of the relevant information, however not everything.”</p> <p>Patrik: “[...] of course you cannot squeeze the entire content of the website into the app, that would be an overkill.”</p> <p>Tom: “When I know what I want, I am returning to the same website, even if the price might be slightly lower somewhere else.”</p> <p>Longoria: “Shopping is easier with my tablet (apps), than with the (regular) online shops.”</p> <p>Alice: “I stick to the website I used to use.”</p> <p>Christoph: “It depends on the product and the possibility to drop down additional information.”</p> <p>Tobi: “[...] Frequently the app is lacking information and customer feedback which can be found on the actual Amazon website. [...] “Less the eBay app, it is lacking clarity compared to the website. Amazon works great indeed. [...] In general the apps run smoother than the websites[...], where you have to zoom a lot. [...] The app is lacking customer feedback and information from the website.”</p> <p>Aaron: “[...] I find apps unnecessary in general. [...] The content needs to be loaded anyway. [...] HTML 5 is super-fast and able to display all those dynamics as well [...] and it even recognizes if you are visiting from an iphone or an ipad and is adapting the content accordingly [...]”</p>	<p>→ Goal directed behavior is frequently triggered out of security and trust concerns.</p> <p>→ Largely apps are preferred for their simplicity and their familiarity which facilitates planned repurchases.</p> <p>→ Oversupply may cause an informational “overkill” as excessive product variations may lead to a restriction of the needed equilibrium between skill and challenge.</p> <p>→ Shortage of information may interfere with the exploratory research process and therefore cancel out flow states as well.</p>
<p>Flow:</p> <p><b>Concentration, Enjoyment, Seamlessness</b></p>	<p>What is your experience with (non-tablet friendly) websites?</p> <p>Did their design hinder or even interrupt your tablet shopping experience?</p>	<p>Conrad: “Most of the times, stores that sell more expensive products do not work very well on tablets. [...] When shipping is not declared before checkout, then the perceived value of that shipping is much larger. If the page is formatted correctly for a tablet, I can end up spending maybe about 60-100USD.”</p> <p>Sihang: “It takes more effort; you need more</p>	<p>→ The quality of the page not only seems to influence trust but also the willingness to spend money on it.</p>

		<p>clicks before you can see the complete information. [...] Only if I really want the product I am switching to my laptop otherwise I do not.”</p> <p>Tom: “I am also comparing prices on non-optimized websites, but then for ordering however I am switching to my PC.”</p> <p>Tobi: “Yes, there certainly are deficits. [...] I am leaving those websites.”</p> <p>Lars: “It is tiring, annoying. [...] especially if there are ads or pop-ups, which cannot be closed. [...] The quality of the website tells you a lot in how far you can trust it. [...] Also changing the paying method is very complicated in the app.”</p> <p>Christoph: “[...] Additionally, the clarity (of the website) is highly suffering. [...] It is more complicated than on a computer. [...] the most important information [...] you find in forums, which are not optimized for tablets.”</p> <p>Aaron: [...] If you visit smaller, less known shops, which have, even today, a really poorly formatted website, then I will not shop there. It is annoying if functionality, known from the website, is missing and if I have to switch to my PC. Even some of the big players are still not able to equip their apps with the usual functionality. [...] When you are shopping for sophisticated computer hardware, pictures are not sufficient and the needed information is frequently lacking.”</p>	<p>→ An immersive and compelling online experience is also highly dependent on the right display size and software.</p> <p>→ Websites needed for flow inducing research, are frequently still not optimized for tablets.</p> <p>→ Poor web design might indeed cause already built levels of flow getting canceled leading to a loss of potential sales.</p>
<b>What needs to be done, in order to keep your flow levels at a high?</b>	In your opinion, how could the tablet shopping experience be improved?	<p>Phil: “[...] The entire design should be visible at a glance, without much zooming and searching. Links need to be easy to click. [...] It is also important to see an actual human wearing the desired clothes, so you get the idea of how it really fits. “</p> <p>Aaron: “the smoother, the better. [...]“</p> <p>Sihang: “The composition and design are influencing the buying process. [...] I would call it a blend, since both situations might happen; one, where I need something really specific [...] Then i think it is really important that we consumers are able to quickly find what we need. And the other one when I just want to check what is new, [...] then the picture size should comply with the tablet size. [...] Then I would put less information in words, rather in pictures. but it really depends on the product. [...] The app should not differ too much from other well-known apps. [...]”</p>	<p>→ Create a seamless shopping sequence.</p> <p>→ Inappropriate product suggestions might distract and interfere with flow.</p> <p>→ Take advantage of “responsive” web design.</p> <p>→ Integrate the research process as much as possible.</p>

		Benny: "I think it is important to integrate the research process more, maybe to increase the platform and to include professional reviews directly on the shopping website. [...] Provided suggestions need to be more personalized and more specific. [...]"	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

FLOW			
<p>Provided definition of Flow only if considered appropriate for the individual's behavior: <i>"The word "flow" is used to describe a state of mind sometimes experienced by people who are deeply involved in some activity. One example of flow is when a wood worker is crafting an exceptional piece and achieves a state of mind where nothing else matters but the task itself; he or she is completely and totally immersed in it. Many people describe this state when playing games, engaging in hobbies or sports. Activities that lead to flow completely mesmerize a person for some period of time. During flow, time may seem to stand still, nothing else seems to matter. Flow may not last for a long time on any particular occasion; frequently it comes and goes over time."</i> (Adapted from Novak et al. 2000)</p>			
Code	Question	Typical Answers	Interpretation
<p>Flow:</p> <p><b>Enjoyment,time distortion, concentration</b></p> <p>Traits:</p> <p><b>Experiential Flow vs. Goal-directed Flow.</b></p>	<p>Did you ever experience flow?</p> <p>When did it occur?</p> <p>Did you have a specific goal or were you just fooling around?</p> <p>Which websites/apps have you been using during that sensation?</p>	<p>Lars: "I can very well imagine that this happened to me before. [...] and I do not think that others would admit that they ever had it."</p> <p>Patrik: "Not during shopping, but during the research process I felt flow frequently. Options like setting filters by manufacturer or category and continuous browsing provided me with deep immersion and an intense sense of pleasure over several hours."</p> <p>Longoria: "[...] You lose track of time a little bit, because it is so fun, just to be there and to look at stuff, even though you do not end up buying it. [...]"</p> <p>Tobi: "(laughs) Yes, I can very well imagine that."</p> <p>Sihang: "[...] Sometimes it is the case."</p> <p>Benny: "[...] I am also experiencing this sensation when I am just doing research for school materials [...] or when buying a washing machine. But it is more likely to experience flow, when I am planning a larger investment, like a TV. Then the stakes are higher and the research becomes a bigger task and you also begin to read professional reviews. [...]"</p> <p>Philipp: "When shopping for clothes, it might be more likely to get that</p>	<p>➔ Experiential Flow develops rather during the accumulation of information from external independent websites than on the actual online shop itself, which may not provide enough desired and objective information.</p> <p>➔ Websites need to understand and embrace the phenomenon of flow and care for a seamless experience guiding the customer from his engaging research directly to the checkout facilitating the payment process as much as possible.</p>

		sensation. [...]”	
<p>Flow:</p> <p><b>Telepresence</b></p>	<p>Which effect did this shopping experience have on your environment?</p> <p>Did you ever lose control over your immediate surroundings?</p> <p>Can you imagine other people ever did?</p>	<p>Lars: [...] “I never lost control over my immediate surroundings but I can imagine that there are many others who actually did.”</p> <p>Aaron: “Frequently you are ushered into the shopping experience. “</p> <p>Benny: “(laughs) No, it never has been this bad.”</p>	<p>➔ Most denied this question, arguing they were either watching TV or simply not that easy to “manipulate.”</p> <p>➔ Original questions got adapted and transformed into a rather projective questioning technique, which eventually lead to some agreement.</p>



A Work Project, presented as part of the requirements for the Award of a Master Degree in Management from NOVA School of Business and Economics.

# **TRANSCRIPTS**

**Online Consumer Behavior:**

**The Tablet Shopper – A New Kind of Customer?**

**Christopher Grohmann**

Student Number: 1377

A Project carried out in the area of Consumer Behavior under the supervision of:

Professor Luis Fructuoso Martinez

May 30th, 2014

## Table of Contents

Group 1: Copenhagen Business School .....	2
Group 2, Business Students, University of Hamburg .....	11
Interview 1: Lars, IT Student, University of Hamburg, Germany .....	30
Interview 2: Sihang, Female Student of Economics, University of Hamburg .....	42
Interview 3: Tobi, Business Student, University of Hamburg .....	53
Interview 4: Phil, Business Student, University of Hamburg .....	66
Interview 5: Tom, Student of Business and Information Technology, Hamburg. ....	72
Interview 6: Longoria, Spanish Exchange Student, Heidelberg. ....	81
Interview 7: Patrik, Banking Specialist, Mannheim .....	89
Interview 8: Michael, Business Student, Hamburg .....	99
Interview 9: Benny, Student of Religion, Heidelberg .....	105
Interview 10: Christoph, Student of Controlling, Mannheim .....	119
Interview 11: Philipp, Student of Economics, Lisbon .....	148
Interview 12: Raphael, Student of Physics, Heidelberg .....	153
The Verge Forum Entry 1: Conrad from Denmark .....	170

## **Group 1: Copenhagen Business School**

**B1: Giulia, B2: Alice, B3: Melvin, B4: Alice2**

I: Okay let us record this session. So, when you think of yourself shopping with your tablet, how are you shopping and what kind of uum things are you looking for? Are you looking more for entertainment things or do you have specific needs when you search for something? #00:00:29-2#

B1: I have specific needs. #00:00:28-7#

I: Okay. Like what? #00:00:28-7#

B1: I do not know. It depends on what I want (laughing). Like electronic devices or... #00:00:38-2#

I: Okay #00:00:38-7#

B1: Most of all electronic devices. I just buy online electronic device. #00:00:47-6#

I: Okay. And do you use search engines or do you weight and compare prices? #00:00:56-3#

B1: Yeah, sometimes. #00:00:56-3#

I: Or do you have like a specific site you are going for? #00:01:04-1#

B1: No, I always buy on eBay or Amazon. #00:01:13-3#

I: Okay, so when you are using your tablet you are either buying on eBay or Amazon. #00:01:11-6#

B1: umhm (nodding) #00:01:11-6#

I: Okay. So when you are buying from Ebay or Amazon for electronics, do you have a certain item on your mind? #00:01:24-8#

B1: Yupp #00:01:24-8#

I: Do you have like an EXACT category. And the EXACT specifications already? #00:01:29-3#

B1: Yupp, I look for every characteristic on Google #00:01:36-9#

I: Okay, so you browse through the internet first and collect your data, information  
#00:01:48-4#

B1: Yupp. #00:01:48-4#

I: and then based on that you go to Amazon and you type in SPECIFICALLY on that information. Okay. But what if there are different versions of a product? #00:01:55-4#

B1: I do not know. It depends on what I need. #00:01:58-2#

I: Okay but you compare those versions? #00:01:59-1#

B1: Yeah, of course. Even the price. #00:02:08-2#

I: So when you are using the Amazon tablet, the Amazon APP, which I can show here (shows iPad). So when you are using this tablet with your fingers, right. Would you prefer using this app instead of a regular homepage? #00:02:24-6#

B1: Yeah. I think it is more clear. #00:02:28-7#

I: It is easier to use? #00:02:29-8#

B1: umhm (nodding) #00:02:29-5#

I: Okay. What if the regular homepage would be harder to use with your fingers and the tablet? You know if you would go to cheap appearing website and would that be - even if they have lower prices, would you still prefer that? (points on Amazon iPad app)  
#00:02:49-7#

B1: No. (laughs) I would prefer the other one. #00:02:52-0#

I: You would always go for the lowest price? #00:02:53-6#

B1: Yeah #00:02:54-9#

I: Okay. Even if you know, from Amazon, they already have my data and they have my account and I dont need to sign up for a new account and they already have my payment methods and its more CONVENIENT to shop with this? (points on Amazon app). #00:03:08-8#

B1: I do not know. It depends. If it is different, no. I will always shop on Amazon or eBay. Just because I do not know, for security. Because it is a well known website.  
#00:03:20-6#

I: Yes. #00:03:20-6#

B1: So I do not trust in the other one. #00:03:22-0#

I: Okay. So it is about trust? #00:03:23-2#

B1: Yeah #00:03:23-8#

I: But in terms of usability, like when you shop with your tablet, would you still prefer this? #00:03:30-2#

B1: If it is just usability, I do not mind. (laughs) #00:03:35-9#

I: Do not worry, it is an open question. Okay, interesting. How about you? (turns to participant B2) Do you got any comments? #00:03:42-9#

B2: Yeah, I did shopping for entertainment for a lot of times. It is like I am bored, I just go online for some shopping and I stick to the website I used to use. It is like Yahoo? #00:03:52-9#

I: Oh really, you shop from Yahoo? #00:03:53-9#

B2: Yeah it is really common in Asia. Okay in Taiwan. Because Yahoo is from Taiwan. Almost all students there go shopping on Yahoo. #00:04:07-0#

I: Okay. Interesting. Are you shopping from Yahoo as well, Melwin? #00:04:12-0#

B2: I think it is only in Taiwan. It is very famous in Taiwan but you have had heard of it right? #00:04:13-5#

B3: (nodding) #00:04:17-8#

I: That is new to me. Interesting. I did not know they... #00:04:25-8#

B3: On the Yahoo Taiwan website you should go to the website there is like a special online store under Yahoo. #00:04:27-9#

B2: Yeah #00:04:33-6#

B3: Usually for clothes they have their own brand. #00:04:33-6#

I: Okay interesting. So you do not have specific needs. You are more engaging in like the action itself. So you are like sitting on your couch at home with your tablet just browsing. #00:04:49-7#

B2: Yeah. #00:04:49-7#

I: Okay. Interesting. How much time do you think you spend at home with your tablet? Like on average? #00:05:02-9#

B2: Like two or three hours? #00:05:02-7#

I: Really? That long? Okay. How about you? #00:05:05-5#

B1: About one hour. #00:05:09-2#

I: So you are more the goal directed type, I guess. So you have like a clear goal. #00:05:15-6#

B1: Even less than one hour. #00:05:16-5#

I: Even less than an hour. #00:05:17-1#

B1: Yeah. #00:05:19-3#

B2: Because usually, for me, if I want to buy something, I will compare the price in different shops, online. So it takes longer. #00:05:26-0#

I: Yes. #00:05:26-3#

B2: Because of that. #00:05:28-5#

I: So you actually DO compare prices? #00:05:31-7#

B2: Yeah. If I search something, I still do it for entertainment. But if I see something I want to buy, I will check the others if they have the same product but with different prices. #00:05:46-4#

I: Okay, so that kind of product, you are normally looking up on the internet, do you like it a lot? Like, is it a hobby? The product category? Or is it more like that you HAVE to do it. That you HAVE to buy it? #00:05:57-8#

B2: No, no, no. It is not like that. #00:06:00-3#

I: So you WISH to buy it and you WISH to have it? #00:06:02-5#

B2: Yeah #00:06:02-5#

I: Okay. But you are engaged in deal hunting right? You like to hunt for the best deals? #00:06:11-2#

B2: Yeah of course. #00:06:11-2#

I: So, you spend a lot of time searching for the best deals on your own. #00:06:14-8#

B2: Yupp. #00:06:17-8#

I: Okay. That is typical experiential behavior. Okay. So let us discuss flow. You do not know what flow is, right? Okay, so I will read out this definition. "The word flow is used to describe a state of mind, sometimes experienced by people, who are deeply involved in some activity. One example of flow is when, I took that (laughs), when a surfboard shaper is crafting an exceptional surfboard and achieves a state of mind where nothing else matters, but the task itself. He or she is completely and totally immersed in it. Many people describe this state when playing games, engaging in hobbies or sports. Activities that lead to flow completely mesmerize a person for some period of time. During Flow, time may seem to stand still. Nothing else seems to matter. Flow may not last for a long time on any particular occasion. Frequently it simply comes and goes over time, during the shopping process." So, when you think of your own shopping behavior with your tablet on your couch, do you think you ever experienced flow? Have ever been aware of that kind of state? #00:07:28-2#

B2: No, I do not think so. #00:07:30-1#

I: Never? #00:07:33-1#

B2: Yeah. #00:07:33-1#

I: Never, even that you were not aware that it happened? So, unconsciously? #00:07:35-1#

B2: No. #00:07:40-3#

I: No, never? No? (turns to the others) (laughing). I do not know in how far I can join in this discussion, but I am talking about MY behavior, when I am really involved, like If I am really into a product category, like consumer electronics, and I am looking for deals. You know I am really into searching deals and I am looking for the best deal I can find online. And during that time I am collecting all the information I can get, like all the product specifications, and during that time, sometimes I really lose control of time. Because you are so focused, like this whole searching process has so much of your attention, that you lose focus on time and you never had that feeling? #00:08:38-0#

B2: Maybe a little bit. #00:08:41-1#

I: Now that I am talking about it, right it is more or less. You are not really aware that it happens? #00:08:50-1#

B2: Yeah maybe a little bit, but usually when I want to do shopping, I give myself like maybe two hours. #00:08:51-8#

B1: Yeah exactly. #00:08:54-3#

B2: If it is over that time, I will stop it. #00:08:55-7#

I: Oh really? #00:08:57-0#

B2: Yeah. #00:08:58-0#

I: Do you have like a stopwatch where you like, or? #00:08:59-3#

B2: Yeah just I will look at a clock by myself, because I have other things to do. I cannot only stick to the shopping things. Usually we are like busy students, so we do not have that much time for doing it. #00:09:09-7#

I: If you like come home from work or from school and you sit at home on your couch with your tablet in your hand. Then you have time, right? But you still set yourself a time limit? #00:09:22-3#

B2: Yeah I still do it. #00:09:24-2#

I: Wow. Okay. That is a way to do it. #00:09:27-1#

B1: Yeah, me too. #00:09:27-7#

I: Really? #00:09:28-4#

B1: Yeah it seems to waste time. I do not know. #00:09:33-2#

I: Yeah I mean, so for you it is a waste of time? Even if you are like exploring the web? #00:09:43-4#

B1: Yeah. #00:09:43-4#

I: So for you it is not fun to play around with a tablet? #00:09:44-4#

B1: No, No, No #00:09:45-1#

I: No? Okay. #00:09:45-1#

B2: Sometimes it is fun for ME, for clothing. #00:09:50-1#

I: Okay, for clothing? #00:09:50-7#

B2: Yeah. #00:09:50-1#

I: So when you are shopping with one of those apps, you (..) sometimes end up



spending more time than you actually intended to? #00:10:02-7#

B2: Yeah. #00:10:02-8#

I: Okay. Nice. #00:10:08-3#

B2: Because when you are comparing your price, you can see other products on other websites and then you will stick to the other website again and maybe come back later to this one. So you explore more and more, so it takes more time. Sometimes over your time limit. #00:10:20-2#

I: Okay. So you did not have like a specific goal, you were just more like exploring and fooling around and browsing the web. But you on the other hand had a specific goal? (turns to B1) #00:10:30-1#

B1: (nodding) #00:10:30-1#

I: Okay (...) So (...) People who experience flow, they describe that they are losing the feeling for time. Other ones even described that they lose focus of their immediate surroundings. So that means, if they are really focused on their tablet, or on their searching behavior and exploring the web, they sometimes even forget where they are (...) #00:11:08-2#

B2: Really? #00:11:08-2#

I: Yes. #00:11:10-0#

B2: You experienced that before? #00:11:10-3#

I: Yes, I think I did (smiling, laughing). It happens. I mean it is similar to when you are really focused on work. You really. I do not know. #00:11:20-2#

B2. But this is about shopping right? #00:11:24-6#

I: Yeah sure it is about shopping. But people get like distracted from their surroundings because their current shopping, browsing action takes so much of their attention (...) Can you imagine? #00:11:38-6#

B2: I have experienced this when I was studying, but not for shopping. #00:11:43-4#

I: Okay. So this is an extreme feeling? #00:11:45-4#

B2: Yeah, Yeah it is. #00:11:53-4#

I: Well (laughing) (...) Okay, when you think of this kind of feeling, like this flow feeling, can you imagine that a regular website compared to such an app, which is tablet

friendly and user friendly for your fingers which is very appealing and has nice graphics. Could you imagine that your state of involvement, like your fun to play around with could be LESS intensive than you would play with a regular website? Instead of this? Should I rephrase it? #00:12:51-2#

B2: Yeah. #00:12:51-2#

I: Okay. So, normally people have described situations when they experienced flow. And the easier it is to use the environment, the online environment, the more easier it is to experience states of flow. (nodding) Can you imagine that, when the environment is like less attractive and it is harder to use with a tablet, that it is harder to get to experience those levels of flow like enjoyment? #00:13:21-2#

B2: Yeah. Maybe. Yeah. #00:13:22-0#

I: Okay. But then you would prefer using those apps consequently for shopping with your tablet. (nodding) Let us say in terms of prices, how much more would you be willing to pay for that kind of experience? #00:13:48-0#

B3: Like what? #00:13:48-0#

I: Like compared to a regular website, which might have lower prices, because they did not invest so much money in usability of their website. #00:14:01-8#

B2: (turning to B3) Do you do not get it? #00:14:01-8#

B3: Are you saying that if (..) #00:14:05-1#

I: I mean, what is that usability, that user friendliness worth to you? How much would you be willing to pay more in percent for this kind of experience (..) #00:14:18-5#

B3: Nothing (laughing) #00:14:17-8#

B1: Nothing. Zero. (laughing) #00:14:21-4#

I: Nothing? So you would not pay any additional (..) #00:14:28-0#

B2: Because people tend to (..) like we are used to using, for example, I am used to use Yahoo and I will stick to Yahoo. If you now tell me that there is a new website and my tablet is very useful but it is like ten percent more expensive, I would still stick to Yahoo, because I used to do like EVERYTHING on that website. #00:14:50-9#

B3: So It is not like Yahoo does not have an application for a tablet? #00:14:53-4#

I: Is the Yahoo website tablet friendly? Can you use it with a tablet? #00:14:56-2#

B2: Yeah, they have it for tablets. #00:14:58-2#

I: Do they have like larger buttons? #00:15:00-3#

B2: Yeah, they have one for the iPad. #00:15:01-5#

I: Okay, so it is optimized? #00:15:05-1#

B2: But the price is the same. They have two different versions, but the price is the same. #00:15:09-3# #00:15:12-1#

I: Yeah okay, the price is the same, but if you would sit at home with your tablet and you would shop for something and then you would know, okay this from Yahoo is very tablet friendly and I like it a lot and I am a customer of Yahoo already. But on another website where the design is less tablet friendly, would you prefer that if they have lower prices? #00:15:42-0#

B2: Yeah I would take a look. #00:15:42-0#

I: So you would consider it? #00:15:40-7#

B2: I think price is the most important thing for customers. (group nodding) #00:15:47-6#

I: Yes, I think so too, I agree. (laughing) Okay. That is basically it. That was unexpected. I expected to get more agreement on flow. But I mean this is research right? So I will discuss this in my paper. Thanks!

## **Group 2, Business Students, University of Hamburg**

**B1: Onur; B2: Tobi; B3: Kevin; B4: Aaron**

I: Wo nutzt du denn dein Tablet normalerweise zum Einkauf? #00:00:09-7#

B1: Die Internet Plattform meinst du? #00:00:09-7#

I: Also dein Tablet an sich, als Produkt. #00:00:14-3#

B1: Wo ich das nutze? #00:00:15-1#

I: Zuhause oder an der Uni. #00:00:17-9#

B1: Zuhause eigentlich weniger aber in der Uni ja, in der Uni eher. Zuhause habe ich immer den Laptop, da geht es immer besser. #00:00:22-8#

I: Also wenn du in der Uni bist, dann machst du, dann hockst du in der Vorlesung und machst Online Shopping oder? #00:00:26-7#

B1: (Lacht) Ganz genau, oder in der Klausurenzeit im Lernen, häufig. #00:00:33-6#

I: Okay, und das ist das zu welcher Tageszeit? Im Laufe des Tages. #00:00:35-5#

B1: Im Laufe des Tages, aber das mache ich meistens so gegen Nachmittag nach dem Mittag essen. #00:00:39-6#

B2: Ich glaube eher abends. #00:00:39-3#

I: Also wenn ihr dann entspannt seid, nach der Vorlesung? #00:00:43-9#

B1: Genau. #00:00:45-2#

I: Und wie häufig und für wie lange ungefähr? #00:00:48-0#

B1: Täglich? #00:00:51-7#

I: Ja? #00:00:51-7#

B1: Also täglich tue ich es ja nicht, aber wenn ich jetzt schätzen würde, schon vierzig, fünfzig Minuten. #00:00:57-6#

I: Okay. Bist du dabei alleine, oder kaufst du mit deinen Kumpels ein? #00:01:00-3#

B1: Nein, alleine. (lacht.) #00:01:02-6#

I: Wenn du etwas cooles entdeckt hast, oder eine Meinung hören willst, fragst du dann andere danach? Oder teilst du auch mal wenn du was... #00:01:09-4#

B1: Ich frage meine Freunde, aber die sind nicht in der Uni. (lacht) Nein. Scherz. Eher weniger. Alleine. #00:01:15-6#

I: Okay. Hast du dann ein spezielles Ziel, ein spezielles Produkt vor Augen, oder kaufst du eher so just for fun und guckst mal, was es so neues gibt? #00:01:24-8#

B1: Nein, ich habe dann ein Produkt vor Augen, wenn ich etwas brauche, dann gucke ich dann. Also wenn ich etwas brauche, dann schaue ich dann eher, anstatt da... #00:01:29-4#

I: Also du hast dann vorher schon eine Vorstellung, was du haben willst. #00:01:32-3#

B1: Richtig. #00:01:32-3#

I: Nimmst dein Tablet und kaufst dann gezielt dieses Produkt. #00:01:36-6#

B1: (nickt) #00:01:36-6#

I: Aber ist es dir schon einmal passiert, dass du mehr gekauft hast, als du ursprünglich geplant hattest? #00:01:43-2#

B1: (lacht) Amazon. Asos. Ja. #00:01:45-1#

I: Benutzt du diese Amazon App? #00:01:46-1#

B1: Die app nicht, nein. #00:01:48-0#

I: Aha okay, er benutzt die App, fast ausschließlich die App. (zeigt auf B2) #00:01:51-6#

B1: Ich nicht. #00:01:51-6#

I: Okay. Und wie involviert bist du dabei, wie beschäftigt bist du dabei, wenn du shoppst. Beziehungsweise, was kaufst du ein? Vor allem, erst einmal. #00:02:07-5#

B1: Sachen, die halt wirklich brauche, sozusagen. Nicht viel. Vergleichsweise eher weniger beschäftigt eigentlich so. #00:02:20-3#

B2: Kleidung primär, oder nicht? #00:02:20-1#

B1: Ja, Kleidung bin ich. #00:02:20-6#

B3: Kaufst du Internet Artikel, also Elektronik Artikel? #00:02:24-3#

B1: Das ist fifty, fifty. Ich kaufe mir, wenn ich dann auch brauche, so Funktionsgeschichten wie für Fahrrad zur Zeit oder sowas. Aber so fifty, fifty würde ich sagen. #00:02:30-9#

B3: Aber keine Elektronik, oder? #00:02:32-6#

B2: CD und so auch garnicht oder? #00:02:33-1#

B1: Nein. #00:02:34-1#

I: Keine Unterhaltungselektronik? #00:02:34-6#

B1: Nein. Das Lade ich mir alles herunter. #00:02:38-6#

I: (lachen) Okay. Ja. #00:02:42-1#

B1: Über Spotifiy. #00:02:48-7#

I: Wie involviert bist du dann dabei? Wie beschäftigt bist du dabei? Bringst du es schnell hinter dich? #00:02:50-5#

B1: Ja. #00:02:50-5#

I: Du bringst es lieber schnell hinter dich. #00:02:52-2#

B1: (nickt) #00:02:52-2#

I: Okay. Das heißt du hast während des Einkaufsprozesses auch nicht einmal die Zeit aus dem Blick verloren, dass du gesagt hast: "Oh, es ist schon elf." #00:03:02-0#

B1: Doch, das schon, aber das ist dann eher abends, wenn ich dann nicht am Tablet, sondern eher wenn ich vorm Rechner sitze dann, nein? #00:03:05-9#

I: Okay, also zu Hause, wenn du dann auf der Couch oder so bist und Zeit hast, benutzt du das Tablet eher nicht zum shoppen. #00:03:11-4#

B1: Genau. #00:03:11-4#

I: Okay. Und welche Faktoren beeinflussen ob du jetzt eher mit den Tablet einkaufst, als mit dem PC? Was schätzt du besonders an deinem Tablet? Zum Shoppen? #00:03:23-1#

B1: Ja, das ist ja letztendlich, wenn ich unterwegs bin und es mobil ist, ist es leichter mitzunehmen dann, das ist natürlich ein positiver Faktor, aber zu Hause, weil es dann übersichtlicher ist und ich einen größeren Bildschirm habe, benutze ich dann doch eher den Laptop und ich schätze halt das GEWICHT, das du dabei hast. Also der ist kompakt, nein? Und das zählt dann mit. #00:03:40-5#

I: Okay, das es portabel ist. #00:03:42-6#

B1: Ja. #00:03:42-6#

I: Was hältst du von diesen Apps? Die es extra für Tablets gibt zum Einkaufen? Von Ebay oder von Amazon? #00:03:49-7#

B1: Nicht viel. Benutze ich ja nicht. Ehrlich gesagt. Ich gehe immer auf die Seite vielleicht für die Mobilgeräte. Aber ich gehe immer über Safari rein. Über den Browser. #00:03:59-8#

I: Okay. Und was passiert, wenn du jetzt auf eine Webseite gehst, die nicht für Tablets optimiert wurde? Wenn du jetzt aber ein Produkt dort kaufen möchtest. #00:04:05-5#

B1: Dann ist die ja eigentlich für ein Mobiltelefon optimiert, nein? Also dann klappt es eigentlich auch, nur nicht so gut. #00:04:13-4#

I: Also wenn es keine mobile Version gibt von der Webseite. #00:04:15-8#

B1: Ja dann ist es ein bisschen hakelig, das stimmt. Aber Apps benutze ich ja weniger. Vielleicht wäre es natürlich besser, wenn ich die Apps benutzen würde, ja. #00:04:26-4#

I: Was machst du dann wenn du jetzt ein Produkt unbedingt brauchst. #00:04:27-5#

B1: Dann benutze ich die Seite trotzdem. Dann mache ich es einfach so über die Browserseite. #00:04:31-6#

I: Mit dem Tablet? #00:04:32-0#

B1: Ja. #00:04:32-4#

I: Du kämpfst dich dann praktisch durch und zoomst. #00:04:34-4#

B1: (unv.) ja. #00:04:36-4#

I: Aber es kann nicht passieren, dass du den Kauf dann abbrichst, und dann auf einer anderen Webseite... #00:04:39-3#

B1: Nein. Weniger. #00:04:43-7#

B2: Ich habe das Gegenteil gesagt. #00:04:47-7#

B1: Ja, wenn ich etwas anfangen, dann ziehe ich das auch durch! #00:04:51-1#

I: Habt ihr auch Tablets? Du hast auch ein Tablet. (Lacht.) Was ist deine Meinung? #00:04:50-8#

B4: Also, wenn ich sehe, dass jemand seine Internetseite gar nicht dafür optimiert hat #00:04:58-7#

B1: Aber du bist ja nicht auf Tausenden von Seiten unterwegs. Du bist ja entweder unterwegs... #00:05:01-1#

B4: Nö, dann also bei Amazon oder so, klappt das natürlich ganz normal. Aber wenn man einen Preisvergleich macht bei Idealo oder so, da ist Amazon nicht immer ganz vorne. Und dann die kleineren, unbekannten Shops, die das Produkt anbieten, und du

dann darauf gehst, kriegst du Augenkrebs, weil das nicht darauf läuft. Dann kaufe ich da auch nichts ein. Weil, es ist nicht so schwierig, das Tablet zu optimieren. #00:05:23-7#

I: Ja. #00:05:23-7#

B4: Also es kostet nicht so viel. #00:05:27-5#

I: Also es kann dann schon mal passieren, dass du den Kauf abbrichst? #00:05:29-9#

B4: Ja, es gibt ja genug Anbieter, die das bieten. #00:05:32-3#

I: Ja? #00:05:32-3#

B4: Und dann kann ich das auch bei Amazon kaufen, wenn es dann zwei Euro teurer ist, dann ist das nunmal. #00:05:36-1#

I: Okay, und was kaufst du so generell ein über ein Tablet? #00:05:43-3#

B4: Alles. #00:05:43-3#

I: Du kaufst alles über das Tablet ein? #00:05:46-0#

B4: (..) Ja, also ich kaufe schon meisten bei den gleichen Anbietern und für Amazon zum Beispiel, habe ich dann auch die App, die teilweise, nicht so toll ist, aber... #00:05:58-6#

I: Okay. Was stört dich daran? #00:05:58-6#

B4: Weil es teilweise Funktionen nicht gibt, die man auf der klassischen Internet Seite hat und wenn man manchmal diese Funktion braucht, dann muss man halt doch über den Laptop ran, und das nervt mich. #00:06:12-5#

I: Ja, okay. #00:06:12-5#

**B4: Und das ist auch nich relativ oft so. Dass große Anbieter es nicht schaffen ihr App mit den gleichen Funktionen auszustatten, wie die Internetseite. #00:06:22-6#**

I: Okay, und dabei spielt es keine Rolle, was du jetzt einkaufst, du gehst dann über die App. Welche Funktion fehlt dir zum Beispiel? Fällt dir da jetzt konkret was ein? #00:06:30-2#

B4: (..) Also bei der eBay App fehlt zum Beispiel die Kleinanzeigen Funktion. Die finde ich, wenn ich mir irgendetwas gebraucht kaufen möchte, was ich öfters gerne tun möchte. #00:06:48-8#



I: Aber es gibt eine für Smartphones. Ich habe die auf dem Smartphone installiert, die eBay Kleinanzeigen App. #00:06:51-2#

B4: Die gibt es aber nicht für das Ipad. #00:06:51-4#

I: Die gibt es nicht für das Ipad? #00:06:52-7#

B4: Nein, ich glaube nicht, ich kann gucken. Also ich habe neulich geguckt, da gab es keine. #00:07:00-3#

I: Also du würdest dir wünschen, dass es für Ebay noch eine Kleinanzeigen Funktion gibt? #00:07:03-4#

B4: Ja, ich finde Kleinanzeigen ist mittlerweile das Wichtigste an Ebay, weil man bei eBay so kaum noch private Leute trifft, die gebrauchte Sachen verkaufen. Sondern immer nur noch irgendwelche Händler. Weil das ist ja schade, finde ich, weil dafür war es ja eigentlich gedacht. #00:07:19-9#

I: Ja, jetzt ist es nur noch eine Handelsplattform im Prinzip. #00:07:22-1#

B4: Ja, für Leute die halt da powertraden. #00:07:25-0#

I: Okay. #00:07:25-4#

B4: Generell finde ich die Apps aber ehrlich gesagt unnötig. #00:07:31-3#

I: Du findest Apps unnötig, zum Einkaufen? #00:07:31-3#

B4: Ja, weil ich finde, wie gesagt, es ist nicht so schwierig, also anstatt einer App zu programmieren, könnte man auch einfach die Internet Seite and iOS oder sonst etwas anpassen und optimieren. #00:07:46-1#

I: Okay. #00:07:46-4#

B4: Was nicht mehr kostet. Und ich finde das unnötig, mir jeden Shop eine eigene App herunterzuladen. Dann habe ich einen ganzen Bildschirm, der voll mit irgendwelchen Shop apps ist. Anstatt von Safari, wo ich dann die URL eingebe, und wenn das alles optimiert ist, dann habe ich damit kein Problem. #00:08:01-4#

B2: Wie ich auch schon sagte, das müsste so eine master App geben, All Sales zum Beispiel, wo du alle Klamotten Marken siehst. #00:08:10-9#

B4: Ja ich meine, wenn die ganzen shops ihre Internet Seite an iOS oder an Android optimieren würden, dann könnte man über Safari jeden Shop perfekt aufrufen. Und die könnten die Internetseite ja sogar auf App Design optimieren. #00:08:25-5#

I: Glaubst du, dass das dann trotzdem so responsive ist, wie eine App? Dass es trotzdem so schnell funktioniert? #00:08:29-1#

B4: Ja, klar. #00:08:32-9#

I: Also der Vorteil von einer App ist ja, dass praktisch alles schon geladen ist. Also die Webseite ist ja schon geladen. #00:08:38-0#

B4: Ja, die Inhalte müssen ja trotzdem geladen werden. #00:08:38-0#

I: Genau. Okay, also mit HTML 5 würdest du es vorschlagen. #00:08:43-2#

B4: Ja genau, du musst ja kein Flash oder so haben. HTML 5 ist ja super schnell und kann auch diese ganzen dynamischen Bewegungen anzeigen. #00:08:52-0#

I: Okay. #00:08:52-0#

B4: Kann ja alles darstellen. #00:08:53-7#

I: Anstatt von apps, würdest du eher vorschlagen, dass alles in HTML 5 gemacht wird, und dass es plattformunabhängig ist. Dass man dann praktisch mit jedem Tablet darauf zugreifen kann. #00:09:02-6#

B4: Es gibt, also ich kenne zufällig eine Firma, die das produziert und die machen das auch ganz gut dazu. Die erkennen, sogar dann ob du vom Ipad oder vom iPhone darauf zugreifst und je nachdem hast du dann eine andere Übersicht. Beim Iphone hast du halt ganz schmal und unten hast du dann diese drei Striche, wie bei Facebook und kommst dann ins Menü, das öffnet sich dann so zur Seite und auf dem Ipad ist dass alles ein bisschen größer und sieht auch wieder anders aus und auf dem Macbook hast du wieder eine klassische Internetseite. #00:09:28-8#

I: Okay. #00:09:29-8#

B4: Und das finde ich am optimalsten. #00:09:33-4#

I: Ja. Okay, Wenn du jetzt einkaufst, wenn du jetzt an dein Kaufverhalten denkst, kaufst du eher zielgerichtet ein oder? #00:09:39-9#

B4: Auf jeden Fall, ja. #00:09:44-0#

I: Du hast also... #00:09:45-6#

B4: Es kommt natürlich darauf an natürlich, wie teuer das ist. Wenn es jetzt etwas teurer ist, dann informiere ich mich da schon genau darüber und lese mir Testberichte durch, Rezensionen und alles. #00:09:55-0#

I: Okay. Kann es auch mal passieren, dass du mehr einkaufst, als du geplant hattest?  
#00:10:00-3#

B4: Von der Menge her eigentlich nicht, vom Preis her, immer. #00:10:02-7#

I: Zum Beispiel komplementäre Produkte. Wenn du jetzt an Amazon denkst, da gibt es ja unten: "Kunden, die gekauft haben, kaufen auch." #00:10:09-9#

B4: Das habe ich noch nie benutzt, nein. #00:10:11-7#

I: Das ist dir dann nicht passiert, dass dir dann mehr in deinem Warenkorb gelandet ist, als du.. #00:10:15-7#

B4: Nein. #00:10:17-5#

I: Okay, und wie involviert bist du dabei, wenn du einkaufst? Kann es mal sein, dass du dann so ein bisschen die Zeit aus dem Auge verlierst? #00:10:22-8#

B4: Ja, immer. (lacht) #00:10:23-8#

I: Ja, das kann passieren? #00:10:29-6#

B4: Ja. #00:10:29-6#

I: Bist du dann so beschäftigt mit dieser Kategorie, dass du dann... #00:10:32-9#

B4: Ja klar, ich lese dann Testberichte oder gucke mir Konkurrenzprodukte an und sonst was... #00:10:37-7#

I: Ja. #00:10:37-7#

B4: Und bin auch da, in der Hinsicht, dann irgendwie auch ein Entscheidungsneurotiker.  
#00:10:42-2#

I: Ja? #00:10:42-8#

B4: Und das dauert dann bei mir sehr lange, bis ich die Entscheidung zum Kauf dann getroffen habe. #00:10:47-2#

I: Okay. #00:10:47-2#

B4: Deswegen dauert das wirklich lange, teilweise. Auch wenn es nur Stifte sind. (lacht)  
#00:10:52-3#

I: Okay, ja (lacht) #00:10:52-3#

B1: Dann kaufst du auch die falschen, nein? (sarkastisch.) #00:10:53-5#

B4: Ja. #00:10:55-4#

I: Ist es dir dabei mal passiert, dass du dabei vielleicht sogar das Gefühl für dein Umfeld verloren hast? Dass du damit zu sehr beschäftigt warst, dass du das vielleicht nicht ganz realisiert hat, wo du dich gerade befindest? (lacht.) #00:11:12-3#

B4: Naja, es ist jetzt nicht so, dass ich, jetzt irgendwo in der U Bahn oder so anfangen zu shoppen. #00:11:12-8#

I: Aber wenn du zu Hause bist, zum Beispiel. Ja, und du bist jetzt super entspannt, und bist halt super damit beschäftigt, als Entscheidungsneurotiker, wie du gesagt hast, kann dir das dann mal passieren, dass du so abgelenkt davon bist? #00:11:27-0#

B4: Ja, ich konzentriere mich dann darauf. #00:11:27-0#

I: Du tauchst, dann da ein in dieses Erlebnis? #00:11:28-5#

B4: Ja. #00:11:28-5#

I: Okay. #00:11:33-0#

B4: Aber das ist überall so, wenn ich mich darauf konzentriere. #00:11:33-0#

I: Okay, also jetzt nicht speziell beim Shoppen, sondern generell, wenn dich etwas begeistert, wenn du dich dafür interessierst. Zum PC, hast du einen PC zu Hause? #00:11:45-9#

B4: Ja. #00:11:45-9#

I: Was bevorzugst du an deinem Tablet, im Vergleich zum PC, wenn du shoppst? #00:11:49-2#

B4: Stand PC oder Laptop? #00:11:49-2#

I: Das ist egal. Solange es eine Tastatur und eine Maus hat. #00:11:53-8#

B4: Ja mit dem Tablet kann ich mich eben überall hinsetzen. Dann setze ich mich auf einen Sessel und setze mich gemütlich hin, und habe das dann so, und kann dann trotzdem da so darauf schreiben. #00:12:07-3#

I: Ja? #00:12:07-9#

B4: Auch wenn ein Macbook irgendwie portabel ist, muss man das ja dann trotzdem

irgendwie so auf die Beine legen, ja wenn man gerade keinen Tisch hat, deswegen habe ich eigentlich immer das Ipad dann dabei. Ausser ich sitze am Tisch, dann nutze ich schon eigentlich ein Macbook. #00:12:20-5#

I: Okay, gut ich habe eigentlich keine Fragen mehr, also wenn du noch ein bisschen Lust hast, ich könnte dich, ein bisschen über die Flow Theorie in Kenntnis setzen, aber ich weiss nicht, wieviel ihr noch... #00:12:34-6#

B2: Das ist glaube ich so egal. #00:12:37-8#

B1: Ja, einen kleinen Überblick würde ich mir schon verschaffen wollen. #00:12:41-7#

B4: Was ist denn das? Entschuldigung. #00:12:41-7#

I: Also. (lacht) (unv.) geht es. Okay. Also die Flow Theorie, wurde einem ungarischen Forscher entwickelt, in den neunzigern, und der ist jetzt in die USA ausgewandert und hat eben Glücksforschung betrieben. Und der wollte heraus finden, wie Leute im Prinzip glücklich werden, und hat eben gefunden, dass wenn du besonders stark mit einer Tätigkeit beschäftigt bist, und du da eben so sehr dich damit auseinander setzt, und involviert bist, dass die Leute dann tendenziell abtauchen und das Gefühl für Zeit und Raum verlieren. Ja? Also die sind dann eben so sehr darauf fokussiert, dabei ist es wichtig, dass eine Balance gefunden wird, zwischen deiner Erfahrung, das was du schon kannst, und zwischen neuen Reizen, also zwischen einer neuen Herausforderung. Wenn du jetzt unterfordert bist, wenn es langweilig wird, dann ist dieses Flow Gefühl nicht gegeben, dieses glücklichsein im Prinzip und wenn du ÜBERfordert bist, dann bist du frustriert. Dann hast du das auch nicht. So und jetzt gibt es eine Theorie, wo sich Leute damit auseinander gesetzt haben, und es auch schon belegt haben, dass Leute dieses Flow Empfinden beim online Shoppen empfinden. Und hast du das vielleicht selber schon gehabt, in der Form? Oder könntest du dir das vorstellen, dass andere das haben? #00:13:55-8#

B4: Also, dass ich glücklich werde, wenn ich online shoppe? #00:13:59-1#

I: Dass du so sehr eintauchst in die Materie, und dich so intensiv damit auseinander setzt, dass du vielleicht eine ähnliche Situation beschreiben könntest, oder empfinden könntest. Also die Sache ist, es passiert häufig unterbewusst. Und es kommt und geht. Je nachdem, wie gut eben die Webseite auch funktioniert. #00:14:16-0#

B4: Ja. #00:14:16-0#

I: Also wenn die Webseite gut optimiert ist, und eben es schafft, dieses Empfinden aufrecht zu erhalten, und dann hat man das länger, wenn man jetzt aber in seinem Kaufprozess gestört wird, dann wird auch dieses Flow Empfinden gestört, und dann bist du nicht mehr so zufrieden, du würdest dann praktischen deinen Einkauf nicht mehr fortsetzen. #00:14:35-1#

B4: Ja. (..) Je flüssiger das von der Hand geht, desto besser und desto... #00:14:41-8#

I: Mehr bist du auch bereit, dich länger damit zu beschäftigen. #00:14:42-0#

B4: Ja. Aber wenn ich dann zum Beispiel auf der nicht optimierten Amazon Seite bin, und da irgendwas anklicke und dann treffe ich aus Versehen das Falsche und da muss eine neue Seite geladen werden, und ich komme nicht zu dem, wo ich vorher war, dann bin ich kurz davor, das Ding auf dem Fenster zu werfen. #00:15:00-7#

I: Okay. (lacht) Ja ist klar. Also du bist dann richtig frustriert? #00:15:03-8#

B4: Ja, schon (amüsiert). Weil es ist halt wirklich nicht so schwierig... #00:15:10-1#

B2: Aber im Gegensatz zu dem Browser, wenn du zu Safari gehst, mit dem Tablet. Dann ist das, was du gerade sagst, noch viel viel schlimmer, als wenn du die App benutzt. #00:15:18-0#

B4: Ja, ich meinte das gerade. Wenn du auf der Internet Seite über das Tablet bist und die ist nicht optimiert, und dann ist deine Grafik, wo zum Beispiel so ein Pfeil angezeigt ist, wo du dann auf weiter klicken kannst, damit die nächste Grafik geladen wird und dann triffst du den Pfeil nicht, obwohl du eigentlich genau da drauf geklickt hast, und du landest irgendwo anders. Oder du hast die Seite offen, und dann ist da dieser Pfeil und du willst darauf klicken, und auf einmal öffnet sich von rechts noch so ein Werbebanner, wo das Tablet zu langsam dafür war und du klickst dann voll auf diesen Werbebanner. (Lachen.) Und dann öffnet sich meinetwegen der App store und will eine App herunterladen, das ist dann schon wirklich... #00:15:50-6#

I: Das ist dann nervig? #00:15:51-3#

B4: Ja. #00:15:52-8#

I: Okay. Und könntest du dir vorstellen, dass ein Tablet, aufgrund des Designs und aufgrund der Ursprünge, wofür es ursprünglich gedacht war, dass es dieses Flow Empfinden verstärkt? Oder vereinfacht? Würdest du sagen du kaufst mit dem Tablet anders ein, als mit dem PC? #00:16:11-8#

B4: Ja, ich glaube schon, dass das möglich ist, weil mit dem Tablet hast du in jeder Situation die Chance, da zu Shoppen zum Beispiel. #00:16:23-9#

I: Ja. #00:16:24-3#

B4: Und wenn man immer, zu jeder Gelegenheit in diese Konzentrations- oder Glücksphase, wenn es dann einfach ist, und funktioniert, kommen kann, dann ist das denke ich mal schon verstärkend. Weil mit dem Computer oder mit dem Macbook bist du ja schon immer relativ gezielt dabei, wenn du dich irgendwo hinsetzt, an den Schreibtisch. Dann gehst du schon gezielt auf die Internet Seite. Während teilweise...

#00:16:47-5#

B2: Gerade in Vorlesungen. #00:16:51-8#

B4: In der Vorlesung oder so oder wenn du in der Lernphase bist, dann öffnest du das und eigentlich ist garnichts neues da und dann machst du hier so ein bisschen hin und her und dann so: "Oh da springt die Amazon App in das Auge und dann klickst du einfach drauf. #00:17:00-7#

I: Okay. #00:17:00-7#

B4: Und schon bist du dann wieder, wenn dir irgendwelche... #00:17:02-5#

B2: Bist du wieder eine Stunde los. #00:17:04-8#

B4: Ja. (lacht.) #00:17:06-8#

I: Okay. #00:17:07-2#

B4: Ja, denke ich auf jeden Fall schon. Oft sind diese Situationen, dass man auf einmal beim online shoppen ist, hineingeführt wird. #00:17:17-7#

I: Okay. Willst du noch etwas loswerden, jetzt zum Ende? Was dich besonders stört, was man noch besser machen könnte, deiner Meinung nach. Trends, Ideen?  
#00:17:27-0#

B4: Nein eigentlich nicht. #00:17:29-3#

I: Okay, alles gesagt (lacht.) #00:17:29-6#

B4: Ja, das ärgert mich nur, dass die Leute es nicht schaffen, das zu optimieren. Ich kann es immer auch nur wieder sagen, aber... #00:17:38-7#

I: Also der Frust ist dann da. #00:17:40-3#

B4: Ja, auf jeden Fall. #00:17:40-5#

B2: Gerade hatte ich auch schon einmal erzählt, der Kaufprozess an sich, finde ich auf der Amazon app ist nicht gestört, sondern alles darum herum, Informationen, Rücksendungen und so etwas, das kannst du knicken. #00:17:53-0#

B4: Stimmt, ich wollte neulich irgendeine Bestellung über die Amazon app angucken. Und ich konnte die Bestellung auch sehen, aber ich konnte KEINE Details davon sehen.  
#00:18:06-4#

B2: Aber der Kaufprozess an sich. #00:18:06-4#

B4: Das konnte ich dann nur über die Internet Seite machen, ja richtig. #00:18:09-6#

I: Okay, wie findest du die Balance bei diesen Apps, zwischen Funktionalität und sagen wir einmal Beschäftigung? Also, dass du zum Beispiel die Möglichkeit hast, Bilder anzuschauen aber auch gleichzeitig dass eher auf Text verzichtet wird bei den Apps oder beim Shopping. Wie wichtig ist dir die Information mit dem Tablet? Ist dir das eher weniger wichtig oder... ? #00:18:32-8#

B4: Das kommt natürlich wieder darauf an, was für ein Produkt man kauft. Wenn das jetzt (..) #00:18:41-3#

B2: Ein Fernseher, da brauchst du halt viele Informationen. Eine CD... #00:18:47-6#

B4: Ja da stehen ja so lange Texte auf der Internetseite. (zeigt eine Spanne mit den Fingern) #00:18:49-0#

B2: Und die hast du bei der App oft nicht. #00:18:48-9#

B4: Ja. Wenn das jetzt eine CD ist, oder irgendetwas anderes, dann brauchst du das Bild. #00:18:55-5#

B2: Die CD. #00:18:55-5#

I: Okay. #00:18:55-5#

B4: Mit den Titeln, die darauf sind oder manche kaufen da ja auch irgendwelche Sportgeräte, Hanteln oder so und dann haben die ein Bild von der Hantel, können sich das vorstellen und daneben steht "5kg". Und das reicht ja dann als Text aus. Aber man kann sich da ja auch Computer, Hardware oder einen Prozessor oder so zum Beispiel bestellen. Da muss man ja... #00:19:17-5#

B2: Da kannst du am Bild ja nichts sehen. Da brauchst du ja die Information und die sind oft nicht gegeben. #00:19:24-2#

I: Okay. (...) #00:19:48-8#

B4: Wofür machst du das denn hier? #00:19:48-8#

I: Master. Wenn du mit dem Tablet einkaufst, würdest du alles über das Tablet einkaufen? Zum Beispiel an Wert. Oder sagst du? Wie ist dein Empfinden darüber? #00:19:55-4#

B4: Also je teurer das wird, desto mehr tendiere ich eigentlich auch dazu in den Laden zu gehen, und mir das da zu kaufen. Weil man da dann immer direkt einen Ansprechpartner hat. #00:20:06-6#



I: Ja. Und im Vergleich zum PC? #00:20:06-9#

B4: Ist genauso. Also da geht es nur um das Thema Internet. #00:20:11-1#

I: Also es macht keinen Unterschied ob du jetzt am Tablet sitzt oder am PC. #00:20:12-5#

B4: Ja. Also Amazon vertraue ich noch relativ gut, weil die soweit ich weiss, relativ kulant sind. Aber wenn das dann irgendwie ein kleinerer Anbieter ist oder Ebay zum Beispiel, die scheissen soweit ich weiss auf Kundenzufriedenheit also, ob man da jetzt zufällig ein Produkt ersteigert, was dann auf einmal eine Fälschung ist, das interessiert die garnicht. #00:20:31-8#

I: Ja. #00:20:32-2#

B4: Und wenn es dann um mehrere Hundert Euro geht oder so, dann gehe ich in einen Laden und kaufe mir dass da. Da gehe ich dann hin und kann Stunk machen, wenn etwas nicht stimmt. #00:20:42-7#

I: Okay. #00:20:42-7#

B4: Da hat man dann das Problem, dass man dann immer... Also ich habe mir zufällig neulich, ja okay (grinst), aber die haben keinen Direktvertrieb. Also die haben nur einen Vertrieb über das Internet und ich habe mir neue Teufel Lautsprecher gekauft für 700€ und wenn man da anruft, da landet man in irgendeinem Call Center, das noch nicht einmal von Teufel direkt ist, sondern die wahrscheinlich noch andere Kunden haben und man landet natürlich immer bei einer anderen Person, die auch garkeine Ahnung davon hat. Also ich musste fünf mal anrufen, damit meine Bestellung aufgenommen wurde. So das nächste mal werde ich nicht so etwas im Internet bestellen. Das steht fest. Weil da halt dieser direkte Kontakt zu einer Person fehlt. Aber das ist auch nicht zu ändern ordentlich. #00:21:34-0#

I: Okay. Vielen Dank. Danke für eure Zeit. Sehr hilfreich. #00:21:47-3#

B4: Hast du denn schon einige Antworten jetzt? Also da kommt es zum Beispiel auch darauf an, also zu diesen Bildern. Wenn du Fashion kaufst, ist ein Bild sehr kaufanreizend, weil ohne Bild kannst du ja nicht sehen, wie es aussieht. #00:21:54-5#

B2: Nein, das wäre scheisse. #00:21:54-1#

B4: Aber du musst auch irgendwelche Informationen dazu kriegen, wie Kundenkommentare. Also wenn du bei Zalando irgendetwas kaufst, das ist dann wirklich häufig... #00:22:01-5#

B2: Was ich auch wichtig finde, ist dann mit der Kleidung ein Model abgebildet wird,

damit du ungefähr sehen kannst, wie das sitzt. #00:22:08-9#

B4: Ja, das auch. #00:22:09-2#

B2: Das ist auch ganz schlimm, wenn du das Hemd siehst aber überhaupt nicht, es kann so sein aber auch so sein. (zeigt verschiedenen Längen an) #00:22:16-3#

B4: Ich finde auch immer Kundenrezensionen wichtig, weil... #00:22:21-2#

I: Aber ich meine, wie er gesagt hat, manchmal fehlen die Kundenrezensionen auf der App. #00:22:23-2#

B2: Ja, ganz ganz viele Lücken. #00:22:24-2#

B4: Ja, glaube ich. Also ich kenne nur die Amazon app, da stehen sie glaube ich. #00:22:27-5#

B2: Nein, auch bei Amazon, da gibt es ganz viele Lücken. #00:22:30-0#

B4: Ja? #00:22:30-0#

B2: Da hast du manchmal garnichts auf der App und wenn du dann auf den Rechner gehst oder in den Browser gehst, hast du da alles. #00:22:37-7#

B4: Ja, weil das wahrscheinlich immer nicht richtig funktioniert. Also ich hatte auf der App auch schon Kommentare. Die sind halt wichtig, bei Schuhen oder so, die dann zu klein oder größer ausfallen, als normal. #00:22:49-4#

I: Okay. Wie wichtig ist dir der Preis generell, wenn du einkaufst mit deinem Tablet? Wenn du jetzt sagen wir einmal die Amazon App benutzt. Benutzt du apps? Nein? #00:22:57-4#

B4: Ja doch ich habe die. #00:22:56-2#

I: Du benutzt die Apps, genau. Wie wichtig ist dir der Preis da? Sagen wir einmal du würdest jetzt ein Produkt auf einer anderen Webseite, die nicht für Tablets optimiert ist, würdest es günstiger kriegen, weißt du was ich meine? #00:23:10-1#

B4: Ja, klar. #00:23:13-0#

I: Wärest du bereit, mehr dafür zu bezahlen für das Shopping Erlebnis, oder würdest du eher für den günstigeren Preis gehen. Also wenn du jetzt mit deinem Tablet speziell einkaufst, nach welchen Kriterien gehst du da? #00:23:24-1#

B4: Es kommt natürlich darauf an, wie groß der Preis Unterschied ist und da geht es mir dann (..) #00:23:44-6#

I: Ich meine wieviel ist dir die Shopping Erfahrung wert mit dem Tablet? #00:23:52-4#

B4: Also es gibt mir dabei eigentlich mehr darum, dass ich mir nicht noch ein neues Kundenkonto erstellen muss, wo ich jeden Tag dann eine neue Email bekomme mit Angeboten. Darum geht es mir dann mehr, glaube ich. #00:24:02-9#

I: Würdest du es bevorzugen, wenn es Tablet optimiert ist? #00:24:05-0#

B4: Ja. Schon. #00:24:08-9#

I: Und wenn es ein bisschen teurer wäre? Auf einer anderen Website? #00:24:13-7#

B4: Und wenn ich da leichter zum Ziel komme? Würde ich glaube ich vorziehen, ja. Alleine wegen dem Frust. Den man sonst eventuell bekommt. Ja, glaube ich schon, also ich gucke nicht so häufig bei anderen Anbietern, weil (..) ja die Preisunterschiede sind eigentlich oft nicht so groß. #00:24:42-4#

I: Und du kehrst immer wieder zu Amazon zurück? #00:24:43-2#

B4: Ja. #00:24:45-7#

I: Weil die deine Daten haben, und weil du nicht noch ein Konto einrichten möchtest. #00:24:50-7#

B4: Teilweise ist es ja auch so, dass die ganzen anderen, kleineren Anbieter auch über Amazon vertreiben. Das ist ja nicht immer Amazon die das verkaufen, sondern auch andere Internet Seiten, die möglicherweise nicht optimiert sind, dann ist es ganz praktisch, dass die nicht meine Daten haben. Oder ich da nicht ein Konto haben muss. #00:25:06-9#

I: Aber wie setzt du. Siehst du ein Verhältnis zwischen der Qualität der Webseite und deiner Zahlungsbereitschaft mit dem Tablet? #00:25:16-9#

B4: (..) Nein, ich glaube nicht, würde ich nicht sagen. Also so ein direktes Verhältnis würde ich nicht in Bezug nehmen. #00:25:30-2#

I: Okay. Also wenn du jetzt auf eine Internetseite gehst, die nicht so vertrauenswürdig ist, das wäre wichtiger? Also wenn sie vertrauenswürdig ist, das wäre gegeben, aber sie wäre jetzt nicht so ansprechend für Tablets zum Beispiel. Dass praktisch dein Erlebnis wird dabei gestört. Aber das wäre dir im Prinzip egal, wenn du es dort günstiger kriegen würdest? Oder? #00:25:52-6#

B4: Also es kommt darauf an, wieviel günstiger. Ich weiss bei Amazon kann ich, mittlerweile gibt es sogar ja die one-click buy option und dann klicke ich das Produkt an. Also ersteinmal öffne ich die App, dann gebe ich das Produkt in das Suchfeld ein und

dann kann ich DIREKT, wenn ich das Produkt schon kenne, auf one-klick kaufen und dann ist alles schon fertig. Ich muss garnichts mehr eingeben. Und am nächsten Tag ist es dann eventuell sogar schon da. Weil ich auch Premium Mitglied bin über Studenten Mitgliedschaft. #00:26:23-1#

I: Der Komfort überwiegt dann? #00:26:23-1#

B4: Ja, und auf die günstigeren Anbieter muss man ja auch erstmal kommen. Das sind ja immer andere, die günstiger irgendetwas anbieten. Das muss man ja dann erstmal über den Preisvergleich oder so machen. #00:26:37-1#

I: Benutzt Suchmaschinen, Preis Suchmaschinen mit dem Tablet oder machst du das eher mit dem PC? #00:26:39-8#

B4: Ja, doch das auch meistens. Ja bei solchen Sachen ist es ja nicht so dramatisch, wenn die nicht optimiert sind. Weil da öffnet man die Seite. #00:26:50-5#

I: Ja? #00:26:50-5#

B4: Und dann gibt man eine Sache in das Suchfeld ein und dann sieht man ja schon, wer der günstigste ist. Und weiter muss man sich ja nicht durchklicken. #00:26:59-7#

I: Und du gehst dann auf die Seite und die ist nicht Tablet optimiert. Das spielt dann keine Rolle, oder...? #00:27:02-5#

B4: Ja, dann gucke ich, wie groß der Preisunterschied zu Amazon ist. #00:27:04-9#

I: Aha, okay. #00:27:06-5#

B4: Und wenn das dann zwei Euro sind, dann kaufe ich bei Amazon, und wenn es mehr ist, dann würde ich, denke ich einmal, schon da kaufen. ODER bei einem anderen shop, der auch ein bisschen teurer ist vielleicht, noch günstiger als Amazon, den ich aber auch kenne. #00:27:20-4#

I: Okay, das spielt dann auch mit rein. #00:27:20-4#

B4: Ja. Also ich kaufe normalerweise nicht bei shops, die ich noch nie kenne und die unseriös auftreten. #00:27:32-3#

I: Angenommen du hättest jetzt einen Fernseher gefunden mit der Preissuchmaschine, und der ist bei Redcoon oder so, kennst du ja vielleicht, zehn Euro günstiger, als bei Amazon. #00:27:45-8#

B4: Ja. #00:27:45-8#

I: Und du überlegst dir jetzt, das mit dem Tablet zu kaufen, und gehst auf die Webseite,

die ist aber nicht für Tablets optimiert. Hypothetisch angenommen. Würdest du es trotzdem mit dem Tablet dann zu Ende bringen den Kaufprozess? #00:27:59-4#

B4: (..) Also wenn es ein Fernseher ist, würde ich gucken, ob Mediamarkt den auch so günstig anbietet. #00:28:06-3#

I: Es geht jetzt nur um die Webseite an sich. #00:28:06-9#

B4: Achso, dann kommt es finde ich schon darauf an, wie frustrierend das Ergebnis da ist. Also wenn das bei Redcoon noch relativ akzeptabel ist, dann würde ich das auch da kaufen. #00:28:19-1#

B1: Redcoon, ist das nicht mit Gina Lisa und so? #00:28:18-2#

B4: Ja. Aber ja halt diese Werbung da. #00:28:24-6#

B1: "Du siehst heute ja wieder billig aus!" "Danke!" (Gelächter) #00:28:26-2#

I: Das ist ja hart. #00:28:32-1#

B4: Aber wenn das so schlecht dann ist, dass man da wirklich aggressiv dabei wird, dann kaufe ich auch woanders ein, allein aus Prinzip, dass die das Geld dann nicht verdient haben. #00:28:39-0#

I: Okay, würdest du dann an den Computer gehen oder vielleicht sogar komplett abbrechen, je nachdem wie schlecht die Erfahrung dann ist? #00:28:47-8#

B4: Ich glaube, ich würde dann woanders einkaufen, weil also mir geht es dann nicht darum, ob es auf dem Computer einfacher ist, sondern um das Prinzip, dass die es nicht gebacken bekommen, in unserem Zeitalter ordentlich für Tablets zu optimieren, und soetwas geht mir dann so auf den Sack, dass ich da das dann nicht einkaufe. Also das ist ja nicht nur bei Online Shops, sondern auch bei Zeitungen auf dem Ipad. Wenn man sich da das Hamburger Abendblatt anguckt, das ist für das Geld, was man da bezahlt, ist das eine absolute Frechheit, weil die einfach die komplette Zeitung als PDF da rein tun. #00:29:22-2#

I: Okay. #00:29:22-2#

B4: Und dann kann man da an jeden Artikel so heranzoomen (ironisch) und dann schließe ich so ein Abo auch nicht ab. Also aus Prinzip dann. #00:29:32-6#

I: Okay. Ja, das sehe ich genauso. Danke.

## **Interview 1: Lars, IT Student, University of Hamburg, Germany**

I: Wo nutzt du dein Tablet normalerweise? #00:00:31-2#

B1: An der Uni, zu Hause auf dem Sofa. #00:00:36-4#

I: Zu welcher Tageszeit? (...) Wie häufig ungefähr? #00:00:42-3#

B1: Zwischen 10 und 20 mal am Tag. Vielleicht auch öfter. #00:00:49-0#

I: So häufig? #00:00:49-0#

B1: (Lacht) Ja ich klappe es dann auf und zu. (.) #00:00:50-3#

I: Machst du denn etwas nebenher? #00:00:51-5#

B1: Ich unterrichte an einer Schule in Hamburg. Gymnasium. #00:00:55-7#

I: Nein, ich meinte wenn du mit deinem Tablet dich beschäftigst. #00:00:59-0#

B1: Achso, ja der Fernseher läuft meistens nebenbei oder eben zum Uni Sachen machen. Dann Papier und Bleistift dazu. Aber sonst, nebenbei. Nein ich glaube nicht. #00:01:17-1#

I: Shoppst du auch mit deinem Tablet? Kaufst du auch damit ein? #00:01:20-8#

B1: Ja #00:01:20-8#

I: Bist du dann alleine oder zeigst du dann auch gerne mal, was du gerade entdeckt hast und fragst deine Kollegen oder Freunde nach einer Meinung? #00:01:26-6#

B1: Es kommt darauf an. Aber wenn, dann teile ich das online mit. Also via eMail weiterleiten. Und meistens geht das dann so hin und her. #00:01:33-0#

I: Aha okay, also du sharest den link dann per eMail. #00:01:36-9#

B1: Ja genau. #00:01:36-9#

I: Okay, cool. #00:01:41-1# Wenn du einkaufst, hast du dann ein spezielles Produkt vor Augen was du dann zielgerichtet suchst oder machst du es eher so just for fun aus

Langeweile? #00:01:49-3#

B1: Nein, schon sehr zielgerichtet. #00:01:51-5#

I: Ja? Sehr zielgerichtet? Und waehrend du das Produkt dann praktisch hast, kaufst du nur dieses Produkt? Oder kann es dann schon einmal passieren dass du dich vielleicht irgendwie noch anders orientierst oder dass (.) #00:02:04-9#

B1: Ja meistens guckt man doch noch einmal links und rechts ob vielleicht noch ein anderes Produkt besser ist oder sinnvoller ist nach Rezensionen. Aber es bleibt dann zumindest die selbe Art von Produkt. Also es weicht nicht von einer Sporthose zu Sportschuhen aus. So weit geht es nicht. #00:02:18-1#

I: Okay soweit geht es nicht. #00:02:19-8#

B1: Aber wenn es ein (..) irgendein Buch ist und dazu dann Rezensionen sind, dass dann ein anderes Buch besser wäre oder passender wäre dass der Titel nicht ganz passt oder dass es nicht so sinnvoll ist, dass man sich dann doch ein anderes angucken sollte, dann kann es schon sein, dass das ganze nach links oder rechts ausschert. #00:02:40-5#

I: Okay. Und was kaufst du dann in der Regel? Fuer Produkte? Gibt es da etwas spezielles oder bist du breit gefaechert? #00:02:48-3#

B1: Multimedia Buecher viel. Und das ist es eigentlich. Multimedia meistens. #00:02:55-3#

I: Also Unterhaltung... #00:02:55-3#

B1: Unterhaltungselektronik, DVDs, Buecher, Musik. #00:03:01-1#

I: Okay. Und wie involviert bist du dabei? Wenn du dich damit auseinandersetzt? Bist du dabei dann sehr beschaeftigt oder machst du das eher oberflaechlich? #00:03:12-5#

B1: Nein. Ich bin dann schon sehr drin. #00:03:17-3#

I: Du bist sehr drin. Ja. #00:03:17-0#

B1: (grinsen) Das ist schwierig mit Stoeren oder irgendetwas anderes nebenbei zu machen. Das ist schlecht. #00:03:17-5#

I: (Grinsen), also wuerdest du das dann auch als Hobby oder Zeitvertreib bezeichnen? Oder. #00:03:24-8#

B1: Den Gebrauch des Tablet selbst, ja. Das shoppen (unv.) eigentlich nicht. Nein. Ein Hobby geht zu weit glaube ich. Es ist dann auch nicht haeufig genug. #00:03:37-8#

I: Aber eine Beschaeftigung. Wenn dir langweilig ist, dann schaust du eben einmal?  
#00:03:40-4#

B1: Ja, das kann passieren. #00:03:43-1#

I: (...) Das hatten wir, dass du vielleicht sogar mal andere Dinge gekauft hast, Aber das meistens nur in dieser Kategorie. #00:03:51-5#

B1: Ja genau. #00:03:51-5#

I: Also dass du dich nur in der gleichen Kategorie bewegt hast. Okay. Ist es dir dabei schon mal passiert dass du die Zeit dabei aus dem Auge verloren hast? Also dass du so damit beschaeftigt... #00:03:58-1#

B1: Nein, das ist mir noch nicht passiert. #00:03:59-0#

I: Das ist dir noch nicht passiert? #00:04:02-5#

B1: Nein, das ist auch meistens nur auf eine halbe, dreiviertel Stunde ausgelegt. Weiter, da kann man schlecht die Zeit vergessen. #00:04:06-0#

I: Also du setzt dir dann ein Limit? Irgendwie dann oder behaelst die Zeit im Auge auf jeden Fall? #00:04:06-9#

B1: Ja, besonders, wenn ich noch etwas anderes zu tun habe. #00:04:12-2#

I: Ja, Okay. #00:04:13-0#

B1: Und da man meistens etwas anderes zu tun hat, also eigentlich nur da sitzen und dann daddeln, dann ist das eigentlich noch nicht vorgekommen. #00:04:17-3#

I: Okay. Im Vergleich zum PC, du hast ja sicherlich auch einen PC, denke ich.  
#00:04:22-4#

B1: Ja. #00:04:22-4#

I: Hast du einen Laptop oder einen stationaeren Computer? #00:04:24-3#

B1: Beides. Ich studiere Informatik, ich brauche auch beides. #00:04:28-0#

I: Cool. #00:04:27-8#

B1: Da reicht der Tablet nicht, das ist... #00:04:30-6#

I: Okay dann habe ich ja den richtigen Ansprechpartner. Okay. Was bevorzugst du am



Tablet, wenn du einkaufen gehst? #00:04:39-6#

B1: (..) Den direkten Zugriff mit dem Finger darauf zeigen zu koennen. Also mit der Maus dann hin und her das geht auch. Das ist irgendwie eine Gewoehnungssache. Ausserdem ist es schneller und es bringt auch mehr spass darauf hin und her zu wischen und dann zu gucken. Das ist dann irgendwie produktiver und schneller. Ich weiss es nicht genau. So genau kann ich das nicht sagen. #00:04:56-1#

I: Ja, nein ich meine das ist ja subjektiv. Deswegen (...) #00:05:09-4#

B1: Es ist auch mobiler. #00:05:09-4#

I: Was genau? Das wollte ich gerade fragen. Welche Faktoren beeinflussen denn, dass sagen wir mal, lieber das Tablet zur Hand nimmst, als dich jetzt vor den Rechner zu setzen? #00:05:16-2#

B1: Ja es ist mobiler. #00:05:16-2#

I: Mobilitaet. #00:05:16-8#

B1: Ja #00:05:16-8#

I: Es ist portabel, du steckst es ein. #00:05:19-4#

B1: Richtig. Ich habe es dann immer dabei. Das (..) dann musst du nicht am Schreibtisch sitzen. Ja gut, mit dem Laptop ist man dann auch noch mobil, aber es ist leichter man hat es in der Hand und wenn man es nicht mehr braucht, legt man es beiseite und man muss es auch nicht zuklappen und staendig an den Strom anschliessen. #00:05:37-7#

I: Es ist praktisch ja. Okay. Was haelst du von speziellen shopping apps fuer tablets? Zum Beispiel diese Amazon app? #00:05:44-5#

B1: Finde ich gut, habe ich auch. Amazon, eBay. #00:05:46-8#

I: Benutzt du die viel? #00:05:48-0#

B1: Ja, nur, ausschliesslich. #00:05:48-0#

I: Die benutzt du ausschliesslich. #00:05:49-6#

B1: Ja, also ueber die website gehe ich kaum noch. Zumindest bei Amazon. Ausser zum Filme gucken, nachdem Amazon prime video online gegangen ist, bin ich da dann doch haeufiger wieder auf der website, weil die app das noch nicht unterstuetzt. Aber ich glaube ansonsten wuerde ich das nur ueber die app machen. #00:06:07-6#

I: Okay. Das heisst du hast eigentlich gar keine Erfahrung mit nicht tablet optimierten Webseiten. Beim Einkaufen. Oder wie ist da deine Erfahrung? #00:06:11-2#

B1: Schon, ich habe ja ein Windows Tablet. Dementsprechend sind die apps da relativ rar gesaet. Also wenn es dann mal auf speziellere Sachen hinauslaeuft dann kommt man um die mobilen varianten, wenn es denn so etwas gibt, nicht herum. #00:06:27-7#

I: Okay. Also hast du denn mal ein spezielles Produkt gesucht und warst dann auf einer Webseite, die nicht optimiert war fuer tablets und hast dich dann dagegen entschieden? #00:06:37-0#

B1: Also gegen die website an sich nicht. #00:06:36-8#

I: Oder gegen den Kaufprozess? #00:06:37-9#

B1: Ja, gegen den Kaufprozess. Es ist zu umstaendlich. Besonders, wenn man dann einmal darauf klickt. Ich habe jetzt leider kein konkretes Beispiel. Und dann immer. Oder die rechte Maustaste braucht, die es nicht gibt. Oder nur darueber zeigen, um Information zu sehen und das dann nicht gemacht wird. Das ist anstrengend, nervtoetent. #00:06:53-4#

I: Okay, und was machst du dann? Dann gehst du an den Rechner dann? #00:06:55-9#

B1: Ja, dann gehe ich an den Computer. #00:06:56-9#

I: Und machst es dann da. #00:06:56-9#

B1: Und dann mache ich es dann da. ja (lacht) #00:06:57-7#

I: Bringst es dann dort zu Ende. #00:06:59-4#

B1: Ja, dann schnappe ich mir den Laptop. Dann wenn es dann unbedingt sein MUSS, aber es kann auch sein, dass ich dann den shop zu mache, und wo anders gucken gehe. #00:07:08-5#

I: Okay. #00:07:07-8#

B1: Kann auch passieren. #00:07:08-6#

I: Kann passieren natuerlich. Nein? #00:07:10-6#

B1: Je nachdem ob ich Lust habe, aufzustehen, oder nicht. #00:07:12-1#

I: (Lachen) Ja klar. #00:07:13-8#

B1: Die Wohnung ist jetzt nicht so gross, aber... #00:07:15-7#

I: (Lachen) Okay. #00:07:15-5# Also es kann nicht noch einmal passieren, dass du dann mit dem Tablet gemütlich auf der Couch anfängst zu surfen und dann auf einer Website landest, und dann kannst du deinen Kaufprozess nicht zu Ende bringen. #00:07:25-6#

B1: Ja, richtig. Und dann. #00:07:25-6#

I: Dann kommt es darauf an, wie entspannt oder faul du dann eben bist. #00:07:30-1#

B1: Ja genau, ob ich dann noch Lust habe, oder nicht. #00:07:31-8#

I: Ja okay. #00:07:31-8#

B1: Manchmal sende ich mir den Link dann auch einfach per email und sage "das mache ich morgen". Wenn man dann wieder am Computer sitzt. Aber nein, das kann auch tatsächlich passieren, dass ich da dann garnicht mehr einkaufe. Oder zumindest, das nicht mehr da einkaufe. #00:07:52-0#

I: Okay, was könnte man deiner Meinung nach an diesen shopping apps noch verbessern? Ich meine als IT... Programmierst du Webseiten auch? #00:07:55-8#

B1: Webseiten selber nicht, aber APPS. #00:07:57-5#

I: Okay, du programmierst apps? #00:07:57-5#

B1: Ja, also man müsste es breiter auf die Plattform anlegen. Da es mittlerweile ja mehr als zwei Plattformen gibt, also Android (.), Apple oder Windows sind zumindest die Großen und Blackberry kommt noch dahinter her und so. Entweder man macht es tatsächlich komplett app basierend und macht es dann breit gefächert für alle Plattformen oder man lässt es und macht eine mobile Website, die aber dann auch anständig funktioniert. #00:08:24-8#

I: Also für alle Plattformen unabhängig. #00:08:23-1#

B1: Für alle Plattformen. HTML 5 können sie ja alle verstehen und da kann man viel mit machen. Man braucht nicht zwingend die apps. Man kann auch bookmarks setzen und sich das dann so angucken. Aber da viele websites schon mobil optimiert sein sollen, aber es dann eigentlich nicht sind. Besonders wenn eine Werbeeinblendung kommt, die man nicht weg klicken kann, oder solche Sachen, dann ist das anstrengend. Nervig. #00:08:46-8#

I: Also. Responsive Design heißt das glaube ich so ein bisschen. Dass die Seite dann automatisch dann erkennt, was für Endgerät du hast und dann wird die Auflösung dann... #00:08:54-0#

B1: Ja also zumindest ob mit einem MOBILEN endgerät surfe oder halt nicht.  
#00:08:57-9#

I: Okay. Sagt dir die flow theory etwas? Das ist jetzt ein bonus, wenn du noch ein bisschen zeit hast. Sagt dir das etwas? #00:09:04-5#

B1: Ich hab es schon einmal gehört. ja #00:09:04-8#

I: Also es gibt eine Theorie, dass Leute die sehr involviert sind beim Kaufen, dass sie dieses Flow Empfinden haben. #00:09:12-9#

B1: Und dann weitermachen. #00:09:15-2#

I: Und genau dass der Prozess der muss gewissen Eigenschaften erfüllen, der ist dann aber selbst verstärkend also self-reinforcing. Und dadurch die Leute müssen dann praktisch eine Balance finden zwischen ihrer Shopping Erfahrung, die sie schon haben, aber auch zwischen neuen Reizen (nickt). Und wenn das gegeben ist, dann haben die dieses Flow Gefühl. Und dabei kann es passieren, dass sie das Gefühl für Zeit und Raum verlieren. Also wenn du eine handwerkliche Tätigkeit machst, so habe ich das manchmal, und was weiss ich, du formst irgendetwas, ja? Oder du machst irgendwas sehr, sagen wir mal eine primitive Tätigkeit, und sagen wir mal du gräbst jetzt einen Baum aus, ja? Das ist ja immer der gleiche, wiederholende Prozess. Und da kann es mal passieren, dass du so sehr darauf konzentriert bist, dass du halt... #00:10:03-7#

B1: Das um dich herum nicht mehr wahr nimmst und alles vergisst mehr oder weniger.  
#00:10:06-6#

I: Genau, ja. Kannst du dir das vorstellen, dass du das hast beim Einkaufen mit Tablets. Oder kannst du dir vorstellen, dass andere das haben? #00:10:12-7#

B1: Ich kann mir gut vorstellen, dass es bei vielen Menschen so sein mag. Ich glaube auch, dass mehr Menschen sagen: "Nein, das ist nicht so.", als es dann tatsächlich ist. (Lachen) Ich würde auch von mir selbst nicht behaupten, dass mir das selber nicht schon passiert ist. Aber ich kann mir gut vorstellen, dass das schon passiert ist, (..) ja kann ich mir gut vorstellen. #00:10:28-8#

I: Ja, also dass man dann tatsächlich auch so das Gefühl für das Umfeld verliert.  
#00:10:33-1#

B1: Ja genau. #00:10:33-1#

I: Und dann das Gefühl für Zeit verliert und dann wirklich so damit.. #00:10:33-2#

B1: Dass man darauf bleibt. #00:10:35-5#

I: Und dass man so damit beschäftigt ist und dann... #00:10:37-2#

B1: Ja ich glaube, dass kann gut passieren. Ja #00:10:38-4#

I: Okay. (...) Ja, das wars. Vielen Dank! Also es geht bei mir. Ich kann dir ja mal erzählen um was es geht. Ich arbeite mit einer englischen Literatur. Es gibt zwei Theorien, zwei Shopping Typen, mit denen ich arbeite. Es gibt den experientellen Shopper und den goal directed Shopper. Der goal-directed Shopper ist meiner meiner Meinung nach eher derjenige, der halt am Rechner sitzt, mit der Maus arbeitet und halt gezielt Suchmaschinen zum Beispiel benutzt. #00:11:13-0#

B1: Ja. #00:11:13-0#

I: Er hat halt ein gezieltes Produkt vor Augen und geht dann auf dieses Produkt. #00:11:18-5#

B1: Und ist dann nicht auf den Shop spezialisiert wo er dann immer einkauft, sondern... #00:11:23-1#

I: Hat andere Vorstellungen. Zum Beispiel gehen die immer auf den günstigsten Preis. #00:11:26-3#

B1: Ja. #00:11:26-3#

I: Ja? Und es gibt eben Leute, die machen es eher so aus Langweile. Also ich versuche herauszufinden, wie Leute eben mit dem Tablet tendenziell einkaufen. Ob die eher just for fun, also experientell einkaufen und mehr zu Impulskäufen neigen. Und dazu kommt auch diese Flow Theorie. Die spielt dort mit rein. Ja? Also wenn Webseiten es schaffen dieses Flow Konstrukt aufzubauen, stabil zu halten. Sozusagen dass dieses Flow Erlebnis nicht abgebrochen wird. So wie bei dir, ja? Bei dir wurde es teilweise schon abgebrochen, weil die Webseiten einfach SCHEISSE waren. #00:11:54-6#

B1: Ja richtig. #00:11:54-6#

I: Nein? Und dann bist du einfach auf eine andere Webseite. Und vielleicht hattest du ja da gerade Flow, ohne dass es dir bewusst war... #00:12:00-5#

B1: Ja wer weiss. #00:12:02-0#

I: Oder vielleicht einen Anflug von Flow, weil dieses Gefühl, dem bist du natürlich nicht bewusst. Und es kommt und geht. Und es kann sein, dass eben aufgrund dieses schlechten Webdesigns, dass dieses Erlebnis abgebrochen wurde und die Idee ist natürlich, herauszufinden, wie kann ich den Tablet User am besten erreichen. Wie kann ich ihn am besten abholen. Und wie kann ich ihn am besten dazu motivieren noch mehr zu kaufen. #00:12:26-3#

B1: Ja natürlich. #00:12:26-3#

I: Das macht Amazon ja schon ziemlich geschickt. #00:12:28-6#

B1: Die machen das sehr gut, ja. #00:12:27-7#

I: Ja, die machen natürlich mit Cross Selling und dann "Kunden, die gekauft haben, haben auch das gekauft." #00:12:32-2#

B1: Genau. #00:12:32-1#

I: Der Shopping Prozess wird natürlich enorm vereinfacht. Ja? Du siehst ja eigentlich gar nichts mehr vom Kauf an sich. Also du musst jetzt nicht in deinen Geldbeutel greifen oder so sondern du klickst einfach auf "one-click". #00:12:42-6#

B1: Und dann, fertig. Dann wird es mir zugesandt. #00:12:45-6#

I: Genau. #00:12:46-1#

B1: Morgen da. #00:12:47-8#

I: Und dann hast du noch diese Amazon Prime Services. #00:12:50-0#

B1: Ja genau, das schnelle Verhalten. Man klickt ein mal darauf, und dann ist das tatsächlich morgen da. Man braucht nicht einmal mehr losgehen. #00:12:53-6#

I: Ja. #00:12:54-3#

B1: Der (unv.) von Amazon Fresh soll jetzt ja auch nach Deutschland kommen irgendwie in zwei Jahren oder was dass du noch nicht mal mehr in den Supermarkt gehen musst zum Einkaufen und es ist dann noch (unv.) #00:13:01-9#

I: Achja stimmt mit den Dronen und so. #00:13:03-0#

B1: Ja richtig. #00:13:03-6#

I: Das habe ich schon gesehen, ja das ist total verrückt. #00:13:05-9#

B1: Ja aber vor allem Lebensmittel halt auch, nein? Frisches Gemüse, Frisches Obst, kann man alles. Einen HUMMER (lacht), halb lebendig noch. #00:13:14-5#

I: Eis kannst du glaube ich auch bestellen. #00:13:14-5#

B1: Eis, ja. In Trockeneis gekühlt. (Lacht) Interessante Sache und scheint ja auch gut zu funktionieren. Zumindest in den Staaten teilweise. Also. #00:13:24-6#

I: Ja in San Francisco is es ja gerade geplant. (..) #00:13:29-9#

B1: Interessante Fragestellung. #00:13:30-7#

I: Ja, auf jeden Fall. Aber jetzt vielleicht nochmal zum Preis. Wie wichtig ist dir der Preis, wenn du shoppst? #00:13:37-2#

B1: Wichtig, sehr wichtig. Also ich kann es mir auch nicht leisten, Sachen zu kaufen, die zu teuer sind. #00:13:40-3#

I: Ja, logisch. Als Student klar, geht mir genauso. #00:13:43-1#

B1: Ja, keine Chance. Und da ist zumindest das Internet als Vergleichsmedium auch super. Es gibt ja auch diverse apps, wo man mal den barcode scannt und man guckt, was das sonst irgendwo kostet. #00:13:54-8#

I: Ja? (...) Aber die Bereitschaft wäre groß, (..) wenn du jetzt bei Amazon ein Produkt hast, aber du weißt dass du es woanders günstiger gäbe. #00:14:08-3#

B1: Dann kaufe ich es woanders (..) Ich mache mich nicht abhängig von irgendwo. #00:14:12-7#

I: Du machst dich dann nicht abhängig? #00:14:13-6#

B1: Ich kann auch zwei, drei Tage auf irgend etwas warten. (Unv.) Nicht dass ich das dann sofort haben muss. #00:14:17-7#

I: Aber Amazon Prime, dafür hast du dich angemeldet. #00:14:21-1#

B1: Ist umsonst, JA! Ich kriege es ja ein Jahr lang gratis, und solange nehme ich das mit. Also. Aber in erster Linie auch wegen dem Buch Versand also kostenlosen Buchversand, Fachliteratur günstiger zu kriegen. Teilweise zum halben Preis und dann nahezu neu. Und dann auch die eigenen Sachen wieder einschicken zu können, wenn man sie nicht mehr braucht. Finde ich sehr praktisch. Auch bin ich mehr darauf über gegangen, Sachen zu LEIHEN. Wenn es im ersten Semester noch so war, dann kauft man sich das Buch dann doch eher, wenn man merkt, es steht dann doch nur rum. Dieses Trade-in Verfahren ist ganz cool. #00:14:59-0#

I: Also wenn es jetzt eine Tablet app gäbe, die super benutzerfreundlich wäre und super sexy und du würdest den Preis irgendwo anders günstiger sehen, würdest das Produkt irgendwo günstiger kriegen, dann würdest du da sofort hingehen? #00:15:07-0#

B1: Ja. Dann gehe ich da auch zu Fuß hin (lacht.) #00:15:08-6#

I: Okay. Ja und was ist mit Vertrauen und so weiter. Also ich meine Amazon baut ja viel damit. Die machen ja viel mit customer relationship management und bauen das alles

auf. Würdest du einfach, ich meine (..) Wie bringt du die Qualität der Webseite mit dem Vertrauen. Würdest du dann. #00:15:31-9#

B1: Also die Qualität der Webseite hat viel damit zu tun, inwiefern man dem Händler vertraut, dass die Ware dann auch anständig und sicher ankommt. Und inwiefern das Vertrauen dahin geht, dass es sich bei dem Unternehmen um ein Unternehmen handelt, dass mit menschenwürdigen Arbeitsverhältnissen umgeht, das ist eine ganz andere Sache. Das hat halt A mit B nichts zu tun. #00:15:52-8#

I: Ja, nein. Klar. #00:15:52-8#

B1: Gerade bei Amazon wissen wir ja, dass das teilweise nicht so der Fall ist. Wenn man sich ein Logistiklager da mal anguckt und letztlich macht man sich darüber Gedanken, aber ist dann doch irgendwann in der Zwickmühle, sich dann doch für den günstigsten Preis zu entscheiden. (..) Ich glaube, wenn dass, finanziell in anderen Möglichkeiten stehen würde, für mich persönlich, dass ich auf solche Sachen mehr achten würde. #00:16:19-5#

I: Okay. #00:16:19-5#

B1: Und, (..) Vertrauen, dass die Ware dann auch ankommt, deswegen vertraut man dann auch größeren shops eher, als irgendwelchen kleinen Versandshops. Denke ich. #00:16:35-8#

I: Ja das denke ich auch. #00:16:35-8#

B1: Ich glaube das ist dann ein ganz natürliches Verhalten. #00:16:38-4#

I: Also du schaust dir vorher Bewertungen. Guckst du bei den Suchmaschinen, wenn du nach einem Produkt suchst, Du nutzt ja sicher Geizhals oder so, Günstiger. #00:16:44-7#

B1: Ja genau, oder billiger.de #00:16:47-6#

I: Und da sind ja auch die Händler an sich noch einmal bewertet. #00:16:48-8#

B1: Ja richtig. #00:16:48-8#

I: Gehst du danach? #00:16:50-7#

B1: Ja. Doch. Und dann sind mir fünf sterne und drei Euro mehr auch mehr wert als ein stern und drei Euro weniger. #00:16:56-4#

I: Ja klar. #00:16:57-2#

B1: Logisch. #00:16:57-6#



I: Irgendwann wägst du dann ab. #00:17:01-9#

B1: Ja. Das Bewertungssystem von User für User auch. Wobei da auch wieder die Frage ist, wie weit man den Sachen dann teilweise vertrauen kann. Dann bei Urlaubsbuchen habe ich es schon mitgemacht, dass ich in den Urlaub geflogen bin, und in das größte Siffhotel geflogen bin, überhaupt, was nur fünf Sterne hatte (lacht.) #00:17:19-5#

I: Und wie würdest du, also was wäre das maximale was du ausgeben würdest, wenn du über ein Tablet etwas kaufst. Ist das egal. Spielt das eine Rolle? Hat das einen Einfluss? #00:17:33-7#

B1: Ich bezahle keine Beträge über 200 Euro online. #00:17:35-5#

I: Machst du garnicht online. Das ändert sich auch nicht, ob du es über das Tablet machst, oder über den Computer. #00:17:39-8#

B1: Nein, das sind einfach Beträge, wo ich, das will ich in der Hand haben und ausgeben. Wenigstens ein mal in der Hand gehabt haben. Auch aus der Angst heraus, irgendwann das Gefühl für Geld zu verlieren. #00:17:56-4#

I: Ja, das verstehe ich. #00:17:56-4#

B1: Wenn es über 200 Euro hinaus geht, das ist schon die absolute Schmerzgrenze. Ja einmal den Urlaub online gebucht. #00:18:09-4#

I: Ja so etwas zum Beispiel. Würdest du das über das Tablet machen? #00:18:12-2#

B1: Nein. Also wenn über das Internet, dann über meinen Desktop Rechner, glaube ich. Mit einem großen Monitor. Ja wer weiss, was da rechts und links noch von der Website steht. Da bin ich auch. #00:18:22-4#

I: Ah okay! #00:18:22-4#

B1: Nein? Also es gibt ja so schöne (ironisch) Applikationen, da hast du zwar schön deine ganz normale Seite aufgebaut und zweihundert Zeilen weiter rechts steht dann irgendein anderer Scheiss (unv.) Und auf dem Tablet verschwindet der Scroll Balken. Da sieht man solche Sachen garnicht mehr. Da habe ich Schiss vor. Dann nehme ich lieber den Computer. Das ist einfacher (lacht.) Da kann einem so etwas nicht passieren, wenn man darauf achtet. Aber.. #00:18:44-7#

I: Ah interessant. Das heißt, wenn die Webseite nicht für Tablets optimiert ist, dann würdest du da auch nichts großartig buchen. #00:18:51-8#

B1: Nein. A, bringt das keinen Spaß das dann zu machen, weil das auch mit zu vielen

Komplikationen verbunden ist und B habe ich da dann auch nicht das Vertrauen drin.  
#00:19:04-4#

I: Ja. Okay. (..) Also ich persönlich finde es schwierig da eine Balance zu finden.  
#00:19:09-0#

B1: Ja ist es, absolut. #00:19:09-9#

I: Ja, Nein? Das ist die Kunst. #00:19:11-2#

B1: Ja. #00:19:11-7#

I: Weil einerseits willst du es möglichst benutzerfreundlich haben. Auf der anderen Seite willst du aber auch dem Kunden eine Funktionalität.. #00:19:17-0#

B1: Eine Funktionalität bieten. Ja. #00:19:19-3#

I: Zum Beispiel wenn ich meine Adresse ändern will, in der Shopper app. Geht das überhaupt? #00:19:24-6#

B1: Du wirst auf die Seite glaube ich weiterverlinkt. Es geht nicht. #00:19:27-0#

I: Ja, so etwas zum Beispiel, ja. Dass Amazon das noch nicht verbessert hat, dass die da noch nicht besser gearbeitet haben an der usability. Das fande ich ein bisschen komisch. #00:19:35-6#

B1: Ja, auch Zahlungsmittel ändern, ist sehr kompliziert über app. Aber ich glaube das geht mittlerweile. Zumindest bei Apple glaube ich, geht das. Aber (..) #00:19:47-0#

## **Interview 2: Sihang, Female Student of Economics, University of Hamburg**

I: Okay läuft. So, also wo nutzt du dein Tablet normalerweise, wenn du damit einkaufst?  
#00:00:11-6#

B1: Also meinst du wo? #00:00:14-9#

I: Ja, wo. Also der Ort. #00:00:17-1#

B1: Uni und zu Hause. #00:00:19-3#

I: Zu hause im Wohnzimmer eher, oder wenn du im Bett liegst gemütlich. (lacht)  
#00:00:26-0#

B1: Ja. #00:00:26-0#

I: Gemütlich. Okay. Alles Klar. Und welche Tageszeit ist das dann? Eher abends oder tagsüber oder. #00:00:34-6#

B1: Eher abends. #00:00:35-6#

I: Abends? #00:00:35-6#

B1: Ja. #00:00:35-6#

I: Und wie häufig machst du das dann? Wie häufig nimmst du es in die Hand und spielst damit herum und gehst auf.. #00:00:41-9#

B1: Also meinst du nur einkaufen? Oder allgemein. #00:00:47-2#

I: Also eigentlich allgemein. #00:00:49-9#

B1: Also fast jeden Tag. #00:00:50-9#

I: Okay, und Shopping an sich? #00:00:56-0#

B1: Shopping an sich. So etwa ein mal in der Woche oder zwei mal in der Woche. Also höchstens zwei mal in der Woche. #00:01:01-1#

I: Okay. Und bist du dabei lieber alleine oder machst du das mit Freunden, dass du deinen Freunden dann mal zeigst, was du hast. #00:01:08-0#

B1: Meistens alleine. Wenn ich Rat brauche, dann frage ich. #00:01:14-2#

I: Okay, und teilst du dann, wenn du etwas gefunden hast, teilst du die links dann auch? Dass du mal einem Freund sagst: "Hier guck dir das Buch an." #00:01:22-2#

B1: Den Link nicht, da geht es schneller ein Foto zu machen und dann über Whatsapp. #00:01:28-1#

I: Aber du teilst, wenn du etwas tolles gefunden hast, was du gerne mit deinen Freunden teilen willst, dann machst du das dann über Whatsapp. #00:01:31-5#

B1: Ja. #00:01:31-9#

I: Okay. Dann schreibe ich mal Whatsapp auf. Und wenn du jetzt einkaufst mit deinem

Tablet, hast du dann ein klares Ziel, hast du ein spezielles Produkt dann vor Augen oder machst du es lieber so aus Langeweile, just for fun. Als Unterhaltung um dich zu beschäftigen so ein bisschen. #00:01:53-2#

B1: Sagen wir 80 Prozent ist aus Langeweile und 20 Prozent, wenn ich irgendetwas bestimmtes brauche. #00:01:59-8#

I: Ahja okay. Und bist du dann so ein Schnäppchenjäger? Bist du dann auf der Suche nach Deals? Vergleichst du dann auch die Produkte? #00:02:09-9#

B1: Ja schon, also. #00:02:15-7#

I: Also du beschäftigst dich dann längere Zeit damit. #00:02:15-7#

B1: Ja. (lacht) #00:02:13-4#

I: Okay. Ja, das sind Dinge, die ich herausfinden möchte. Und welche Produkte kaufst du normalerweise ein, wenn du shoppst? Nach was suchst du dann? #00:02:24-3#

B1: Kleidung meistens. #00:02:25-4#

I: Okay. #00:02:25-8#

B1: Und dann (..) Deko oder Haushaltsartikel. #00:02:35-1#

I: Okay. Und Unterhaltungsgegenstände, so Musik, DVDs. Kaufst du so etwas auch? Konzerttickets? #00:02:42-4#

B1: Also Konzerttickets eher seltener. #00:02:44-4#

I: Eher seltener? #00:02:43-9#

B1: Ja. #00:02:43-9#

I: Also hauptsächlich Fashion, so ein bisschen und Deko für zu Hause. #00:02:51-8#

B1: Ja. #00:02:51-8#

I: Okay. Und wie involviert bist du dabei? Wenn du dann mit deinem Tablet auf deiner Couch oder deinem Bett liegst und dabei einkaufst. Bist du dabei sehr konzentriert, bist du dabei sehr bei der Sache? Oder ist es.. Wie sehr bist du damit beschäftigt? #00:03:05-5#

B1: Also nicht so sehr konzentriert. Also ich kann mich nebenbei auch unterhalten wenn ein Freund da sitzt. #00:03:13-0#

I: Okay. Und hast du nebenher den Fernseher laufen auch, zum Beispiel? #00:03:17-8#

B1: Manchmal ja. #00:03:17-8#

I: Manchmal auch den Fernseher laufen. #00:03:20-0#

B1: Ja, genau. #00:03:20-7#

I: Okay. Und hast du dich mal dabei erwischt, dass du komplett andere Dinge noch gekauft hast? Als du vielleicht ursprünglich geplant hattest? Oder komplementäre Dinge, also die sich ergänzen? #00:03:33-7#

B1: Manchmal, also wenn das besonders preishaft ist dann. #00:03:39-9#

I: Also bist du nach dem Preis dann gegangen? #00:03:41-4#

B1: Meistens wegen dem Preis und sonst also wenn die Sache ganz neu und interessant ist. #00:03:48-4#

I: Okay. #00:03:52-1#

B1: Manchmal ist das nicht unbedingt ganz praktisch und nützlich. Aber. #00:03:55-8#

I: Okay, aber du schaust trotzdem, zu deinem Produkt, ob es vielleicht etwas passenden geben könnte. #00:04:00-2#

B1: Ja, genau. #00:04:00-2#

I: Und dabei kann es schonmal passieren dass, das dann noch zusätzlich im Einkaufswagen landet. #00:04:02-2#

B1: Ja (lacht.) #00:04:06-3#

I: Und was glaubst du, wie es dazu gekommen? Dass das passieren konnte. #00:04:11-3#

B1: Ich glaube vor allem wegen dem Preis. Wenn es besonders günstig ist, dann denkt man: "Ja, okay, warum nicht? Und es kann auch nicht viel schaden." Und auch wenn die toll Werbung gemacht haben. #00:04:31-0#

I: Wenn die Werbung machen? #00:04:31-4#

B1: Also wenn die Werbung sehr attraktiv und (unv.) "Okay, ja, das könnte ich auch. Gebraucht werden. #00:04:40-9#

I: Okay. #00:04:40-9#

B1: Dann kann es schon mal in den Einkaufswagen. #00:04:42-7#

I: Okay, und ist es dir dabei mal passiert, dass du die Zeit aus den Augen verloren hast? Dass du einfach so sehr mit dem Shopping beschäftigt warst, dass du halt nicht gemerkt hast, wie die Zeit verfliegt? #00:04:55-9#

B1: Eher wenig. Also ich mache das am Abend, also fast noch vor dem Schlafen gehen. Und dann im Prinzip, ich merke schon. ja #00:05:06-4#

I: Okay, aber es ist dir nicht passiert, dass du vielleicht irgendwann mal auf die Uhr geguckt hast und merkst: "wow, es ist schon so spät"? #00:05:12-1#

B1: Das schon, ja #00:05:15-7#

I: Genau ja, so eine typische Situation meine ich. Also wenn man dann so ein bisschen spielt und dann: "Oh, es ist schon so spät." #00:05:19-8#

B1: Ja, das passt. #00:05:20-8#

I: Okay. Benutzt du diese Shopping Apps? Spezielle Shopping Apps oder benutzt du Webseiten? #00:05:30-9#

B1: Shopping apps, so weit das geht. #00:05:33-4#

I: Ja? #00:05:33-4#

B1: Ja. #00:05:35-1#

I: Nutzt du dann diese Amazon Shopping app oder eBay? #00:05:39-2#

B1: Ja Amazon und.. #00:05:38-4#

I: Ebay auch? #00:05:38-4#

B1: Ebay seltener, eher am meisten Amazon und dann für Kosmetik Sachen, Douglas oder.. #00:05:45-5#

I: Wie? #00:05:46-0#

B1: Douglas. #00:05:46-6#

I: Douglas. #00:05:48-9#

B1: Ja. #00:05:48-9#

I: Douglas hat auch eine App? #00:05:50-0#

B1: Ja (lacht). #00:05:51-3#

I: Okay, das wusste ich garnicht. Interessant #00:05:51-6#

B1: Ja, die haben auch eine App. #00:05:55-3#

I: Okay, das ist sicherlich für die Frauen interessant, dann Douglas. Und bevorzugst du diese Apps im Vergleich zu normalen Webseiten? Wenn du mit dem Tablet einkaufst? #00:06:06-5#

B1: Also mit Tablet ist immer schneller mit Apps, als eine Internetseite. Also bei mir ist das zumindest der Fall. Aber ich habe auch gemerkt bei apps gibt es manchmal Informationskürzungen, also da wird auch nicht immer so vollständig wie auf einer Internet Seite. Also das man nur wesentliche Merkmale, und Bilder und noch eine Bewertung, aber auch nicht ALLES. #00:06:31-4#

I: Okay, also du hast nicht die volle, Information zur Verfügung, wie du sie auf der Webseite hättest. #00:06:38-9#

B1: Ja genau ich habe, Ich weiss nicht, ob das hundert Prozent so stimmt, aber ich habe immer das Gefühl auf der Internetseite, sieht man mehr information, also als bei den Apps. #00:06:46-8#

I: Okay, welche Faktoren, wenn du jetzt dein Tablet mit deinem Computer vergleichst, hast du einen Laptop oder einen stationären Computer? #00:06:58-7#

B1: Laptop. #00:07:02-0#

I: Laptop. Und welche Faktoren beeinflussen, dass du jetzt lieber mit deinem Tablet einkaufen gehst, als mit deinem Computer? Was bevorzugst du an deinem Tablet beim Shoppen? #00:07:12-5#

B1: Also vor allem Gewicht, und Tablet ist einfacher und leichter und auch manchmal wenn ich unterwegs bin, also Mobilität. #00:07:24-7#

I: Also Mobilität, dass es portabel ist, und dass du es einstecken kannst. #00:07:26-5#

B1: JA und ansonsten. Ich nutze eigentlich beides. (lacht) #00:07:32-5#

I: Du nutzt beides? #00:07:34-8#

B1: Ja. #00:07:34-8#

I: Okay. Und wie ist deine Erfahrung mit Webseiten, wenn du dein Tablet genutzt hast, und du hast jetzt ein Produkt auf einer Webseite entdeckt, die nicht für Tablets optimiert wurde, wie ist deine Erfahrung damit? #00:07:54-5#

B1: Also es ist einfach mehr, man braucht mehr Bewegung, mehr clicks um die Sachen vollständig zu sehen. Manchmal haben wir das ganz riesig auf dem Tablet, muss man dann ein bisschen verkleinern. #00:08:04-6#

I: Die Auflösung stimmt dann nicht, für den Bildschirm. #00:08:08-9#

B1: Einfach hin und her bewegen, das ist manchmal nicht so schön, wenn man ganz lange, ganz häufig diese Bewegung wiederholt. #00:08:17-0#

I: Okay. Also man kommt nicht voran mit dem Prozess. #00:08:17-0#

B1: Genau. #00:08:21-5#

I: Man wird praktisch behindert dabei. #00:08:21-5#

B1: Ja, und wenn du einkaufst, und du siehst ein Produkt, und du musst bei jedem Produkt hin und her bewegen, dass du die vollständige Information bekommst, und wenn du wieder zurück kommst, dann musst du wieder diese Einstellung machen, und dann. Es nervt manchmal wenn man einkauft. #00:08:37-0#

I: Okay, was machst du dann? #00:08:41-4#

B1: Ich wechsele dann einfach direkt zum Laptop. Also wenn ich wirklich Interesse habe, das Produkt zu kaufen, dann schalte ich den Laptop an. Ansonsten denke ich: "Okay, ich brauche das nicht unbedingt." Dann lasse ich es einfach. #00:08:56-2#

I: Also es kann auch mal passieren, dass wenn du mit dem Tablet auf einer Seite gelandet bist, dass du den Vorgang dann einfach abbrichst. #00:09:02-0#

B1: Ja genau. #00:09:04-6#

I: Und dass du dann vielleicht das Produkt gar nicht mehr dann kaufst. #00:09:06-4#

B1: Ja. #00:09:06-7#

I: Okay. Wenn du jetzt daran denkst, an dieses Problem, wie würdest du deiner Meinung nach, was müsste besser laufen? Wie könnte man das verbessern? Wenn du jetzt Designerin wärst. Zum Beispiel. Du hättest jetzt komplette Handlungsfreiheit und könntest jetzt einen Online Shop gestalten. Was wäre da wichtig für einen Tablet User. #00:09:28-0#

B1: Ich finde für Tablet ist einfach, also vor allem die Bildgröße mit der Tablet Größe



übereinstimmen. Das Bild ist schön, deutlich zu sein, aber nicht riesig. #00:09:39-6#

I: Okay. #00:09:42-6#

B1: Und dann wahrscheinlich eher weniger Information in Wörtern zu schreiben, und einfach mehr zur Bilddarstellung. #00:09:52-2#

I: Mehr mit Bildern zu arbeiten. #00:09:51-8#

B1: Genau. #00:09:52-9#

I: Okay. Und das Verhältnis von Information zu den Bildern. Also du hast jetzt gesagt, dass zum Beispiel auf manchen Webseiten, kannst du mehr Information abrufen, ist dir dann wichtig, dass du mehr Information hast, wenn du mit dem Tablet surfst, oder willst du eher *weniger* Information haben und mehr Bilder schauen? #00:10:10-1#

B1: Also ich finde Bilder sind immer anschaulicher, als Beschreibungen, also als wörtliche Information. Also ich würde sagen, es kommt auch wirklich auf das Produkt an, ob diese Produkte ganz viele Bilder brauchen, und.. #00:10:30-7#

I: Wieviele Eigenschaften das Produkt dann auch hat. Nein? #00:10:33-3#

B1: Ja. #00:10:33-3#

I: Also je komplexer das Produkt ist. #00:10:36-1#

B1: Dann braucht man natürlich also eine wahrscheinlich detailliertere Beschreibung als ein einfaches Produkt mit einer Jahresanzahl. #00:10:42-6#

I: Genau. Und das möchtest du auch auf dem Tablet dann natürlich haben. #00:10:45-2#

B1: Ja, genau. Also aber bei ich glaube Allgemeinem, zum Beispiel bei Kleidung oder so, ist nicht unbedingt sehr viel detail nötig. Die sind natürlich wichtig, aber nicht unbedingt sehr nötig, auf dem Tablet. Also ich gehe wahrscheinlich eher nach Aussehen und Größen Tabelle, und dann die Stoffe, also und das war es. #00:11:07-3#

I: Okay, verstehe. Ich habe noch einen kleinen Bonus, wenn du noch ein bisschen Zeit hast. #00:11:18-0#

B1: Ja. #00:11:18-6#

I: Kennst du die Flow Theorie? Hast du das ein mal gehört? #00:11:22-2#

B1: Nein (grinst verlegen) #00:11:22-2#

I: Also die Flow Theorie ist ganz interessant, das ist von einem ungarischen Psychologen entwickelt in den neunzigern. Der heißt Csikszentmihalyi, also der Name wird so geschrieben, das ist ganz witzig. Csikszentmihalyi. Und der ist in die USA ausgewandert, und hat dort diese Theorie aufgestellt. Und es geht im Prinzip darum, wie Leute Glück empfinden können. Und dieses Flow Empfinden ist im Prinzip ein Glück Gefühl und es geht darum, wenn Leute sehr stark involviert sind, sehr stark beschäftigt sind, mit einer bestimmten Aktivität, dass sie von dieser Aktivität praktisch so eingenommen werden, dass nur noch die Aufgabe an sich zählt. Ja? Und dabei verlieren die Leute, wenn sie damit so beschäftigt sind, und soviel Spaß daran haben, manchmal das Gefühl für Zeit und für auch das Umfeld, in dem sie sich befinden. Weil sie so abgelenkt sind, von dieser Tätigkeit. Von dieser Aktivität. Und wichtig ist dabei, dass es eine Balance gibt, zwischen deinem Können, was du schon kannst und zwischen neuer Herausforderung. Also wenn die Herausforderung nicht groß genug ist, dann ist es langweilig. Wenn es zu schwer ist, dann ist es frustrierend. Da eben die Balance zu finden. Das ist diese Flow Theorie. Und jetzt gibt es Leute, die haben versucht, diese Flow Theorie auf online shopping Kaufverhalten anzuwenden. #00:12:41-7#

B1: Ja. #00:12:41-7#

I: Und hast du so etwas ähnliches vielleicht mal erfahren? Kannst du dir vorstellen, dass es so etwas gibt? #00:12:48-3#

B1: Ja ich denke schon, nicht so sehr klar, deutlich aber, wenn du mir die Theorie erklärst, und dann ja, manchmal ist das, der Fall wenn man einkauft, ja. #00:13:04-5#

I: Würdest du sagen, dass du das selber schon gehabt hast, oder bist du dir nicht sicher? #00:13:08-1#

B1: Also ich bin mir nicht sicher, ob das hundert Prozent so, ob die genau diese Strategie genommen haben, aber ich könnte mir schon vorstellen, dass.. #00:13:17-7#

I: Könntest du dir vorstellen, dass da bei anderen so sein könnte? #00:13:20-1#

B1: Ja das kann ich mir vorstellen. #00:13:22-6#

I: Okay, und die Theorie zum Beispiel sagt auch, dass wenn du auf einer Webseite bist und die Webseite erfüllt nicht diese Kriterien um dieses Empfinden aufrecht zu erhalten, dann wird praktisch dieses Empfinden unterbrochen. #00:13:38-2#

B1: Ja. #00:13:38-2#

I: Und wenn du im Flow bist, in diesem Empfinden, suchst du nach neuen Reizen konstant. Und dann sagt man praktisch, dass diese Leute die konstant nach neuen Reizen suchen, die kaufen konstant mehr ein. #00:13:49-4#

B1: Ja. #00:13:51-6#

I: Ja? Und es kann sein dass wenn du eben auf einer Webseite bist, die nicht für dein Tablet optimiert ist, dass du vielleicht dieses Empfinden hattest, aber dass dann dieses Empfinden abgebrochen worden ist. #00:14:00-7#

B1: Ja. Also das kann ich verstehen und mir so vorstellen. #00:14:07-3#

I: Ja, kannst du dir das so vorstellen. Okay. Ja, hast du noch irgendwelche Anregungen? Irgendetwas, dass du mitteilen möchtest? Was dich besonders stört, oder was du noch los werden willst? #00:14:22-3#

B1. Also, Einkaufen mit tablets finde ich allgemein einfacher, als beim Online Shop. #00:14:28-6#

I: Ja. #00:14:30-7#

B1: Es ist somit auch einfacher mit paypal oder auf Rechnung. Also diese Zahlungsmethode. #00:14:38-2#

I: Per paypal, ja? #00:14:38-5#

B1: Genau, paypal. Und ja ich glaube das ist auch ein Entscheidungspunkt, wenn man beim Einkaufen, also nicht unbedingt, die Bankkarte neben sich hat, da denkt man: "Ja ich kann mit meinem PayPal bezahlen" und ich kann mir das auf Rechnung schicken, und das ist natürlich immer ein PlusPunkt für den Online Shop. #00:15:00-2#

I: Okay, also der Kaufprozess wurde vereinfacht. #00:15:03-8#

B1: Ja genau, ich finde es immer wichtiger, dass der Kaufprozess einfach ist, im Prinzip, dass wir Konsumenten schnell ihr Produkt finden, was wir brauchen, und manchmal, wie du schon sagst, brauchen wir ja auch dieses Design und Gestaltung, beeinflusst den Kaufprozess. Also wie weit man damit gehen möchte. #00:15:31-3#

I: Also findest du es wichtiger, beim Design, wenn du mit dem Tablet surfst, findest du es wichtiger, dass du schnell ans Ziel kommst, oder findest du es wichtiger dass du Spaß am Shoppen an sich hast, dass du die Produkte anregend dargestellt bekommst, und dass es dir Spaß macht, da ein bisschen durch zu swipen, zu wischen, oder würdest du es als Mischung bezeichnen? #00:15:52-0#

B1: Also ich würde es als Mischung Bezeichnen, weil es könnten beide Situationen vorkommen, also eine ist, wenn ich bestimmte Sachen benötige, dann möchte ich natürlich schnellst möglichst Sachen finden, und kaufen und erledigt ist die Sache. #00:16:06-1#

I: Ja, okay. #00:16:10-1#

B1: Das andere ist, ich habe nicht besseres für mich, wollte gucken, was es neues gibt und dann unter dieser Situation ist es wahrscheinlich wichtiger, dass man bisschen Spaß beim gucken und dass die Bilder auch schön fotografiert und dargestellt werden. Aber bei der anderen ist es so, wenn ich unter Zeitdruck bin, und nicht soviel Zeit habe, und trotzdem meine Sachen finden möchte, dann würde wahrscheinlich bisschen nicht so schön und sogar nervig, wenn ich ganz schnell suchen muss, bis ich meine Sachen gefunden habe. #00:16:39-3#

I: Okay. Wenn du unter Zeitdruck stehst, wenn du jetzt ganz schnell was brauchst. #00:16:42-0#

B1: Ja. #00:16:42-0#

I: Würdest du dann auch mit dem Tablet shoppen? #00:16:42-0#

B1: (..) Also bei Amazon würde ich es machen, weil das schnell geht, und bei den anderen, wenn ich es sehe, die haben sicherlich keine Apps, und ich muss es noch im Internet sehen und bei jeder einzelnen Detaildarstellung muss ich wieder zurück kommen, und wieder einen Klick machen, dann würde ich das mit dem Laptop machen. #00:17:09-2#

I: Aha, das heißt wenn du ein Ziel hast, also wenn du ein Ziel hast, das schnell erledigt werden soll, dann würdest du es nur machen, wenn es über dir app geht. Weil die App optimiert ist. #00:17:17-8#

B1: Ja genau, also diese Suchfunktion bei den Apps ist ziemlich gut. #00:17:26-3#

I: Von Douglas? Oder von welcher App sprichst du jetzt? Von Amazon? #00:17:28-9#

B1: Also das bei Douglas ist eigentlich cool, weil die haben vor allem nicht so viele Produkte, wie bei Amazon #00:17:33-6#

I: Die haben nicht so viel was? #00:17:34-5#

B1: Nicht so viele Produkte. #00:17:36-8#

I: Produkte. Okay. #00:17:38-5#

B1: Bei Amazon ist einfach eine riesen Auswahl. Es gibt alles, und wenn du einen zu allgemeinen Begriff eingibst, dann wird es auch verlangsamt, bis du dann das Produkt gefunden hast. Also wenn ich es am PC habe, dann will ich es schnell über Tablet suchen und dann zahlen und dann habe ich das erledigt. #00:18:03-4#

I: Okay. Interessant. Und zur Douglas App, was kauft man da? Merchandising oder

verkaufen die auch Fashion? #00:18:10-1#

B1: Fashion wenig, ich glaube eher Kosmetik. #00:18:14-4#

I: Kosmetik Artikel, also wie ein Douglas eben. #00:18:14-9#

B1: Genau ja, wie ein Laden. #00:18:17-4#

I: (unv.) Das Sortiment kannst du dann noch online kaufen. #00:18:17-8#

B1: Ja. #00:18:20-3#

I: Und ist diese App von Douglas so aufgebaut, wie die Amazon app? Oder? Wie würdest du die beiden vergleichen? #00:18:26-8#

B1: (..) Also ähnlich. Vom Design her ein bisschen anders, aber von der Funktion her (unv.) Ich glaube es ist auch manchmal wichtig, dass die apps nicht so sehr anders sind, als was die anderen gemacht haben. Weil, wenn die app sehr anders ist, dann muss man sich erst daran gewöhnen, wie man das macht, wie der Vorgang dann abläuft, aber wenn, zum Beispiel bei Amazon, du kannst entweder, so mal gucken was es alles gibt, oder du kannst auch die Suchfunktion benutzen. #00:19:07-8#

I: Okay, danke für das Interview! #00:19:16-3#

### **Interview 3: Tobi, Business Student, University of Hamburg**

I: Okay, los geht es, die sind cool hier die Räume, da kann man ganz gut so ein Interview führen, weil die anderen, ich war eben in der Mensa, da ist es viel zu laut. #00:00:11-1#

B1: Keine Chance, ja. (lacht) #00:00:14-0#

I: Okay also, wo nutzt du dein Tablet normalerweise? #00:00:17-0#

B1: Wo? #00:00:20-4#

I: Wenn du shoppst. #00:00:19-6#

B1: Also welche Plattform? Amazon. ja #00:00:22-0#

I: Also nein, in welchem Raum. Also bist du dann eher an der Uni, oder daheim auf der

Couch. #00:00:25-7#

B1: Eher daheim, zu Hause. #00:00:27-6#

I: Auf der Couch? #00:00:27-6#

B1: Im Bett. #00:00:28-3#

I: Im Bett? Okay, ja klar. Welche Tageszeit ist das dann? #00:00:32-0#

B1: Eher abends. #00:00:33-8#

I: Abends. #00:00:33-7#

B1: Ab acht Uhr. Acht Uhr bis zehn Uhr ungefähr. #00:00:36-8#

I: Also gemütlich auf der Couch, oder im Bett. #00:00:38-1#

B1: Kurz vor dem Pennen, genau. #00:00:40-4#

I: Wie häufig machst du das dann? Für wie lange? #00:00:42-1#

B1: Momentan, jetzt bin ich gerade seit zwei Monaten Amazon Prime Student. Und seit dem eigentlich so jede Woche ein bis zwei mal. Ja CDs. #00:00:52-9#

I: Das kommt dann später. Bist dabei dann eher alleine? #00:00:55-6#

B1: Ja. #00:00:55-6#

I: Oder teilst du dann auch mal was du gefunden hast, online. Sharest du den link oder zeigst es deinen Freunden? #00:01:02-1#

B1: Nein. Also ich rede mit meinen Freunden darüber, manchmal ist meine Freundin dabei, aber (unv.) #00:01:07-5#

I: Also manchmal teilst du dann deinen Shop, also für was ein Produkt du dich gerade interessierst. Fragst du andere nach Meinungen? #00:01:16-0#

B1: Ja, auf jeden Fall. #00:01:18-0#

I: Also du tauschst dich dann vorher aus. #00:01:20-1#

B1: Aber jetzt nicht irgendwie, dass ich auf Facebook irgendwie poste, sondern eher telefonisch, oder über Whatsapp. #00:01:25-8#

I: Also das Kaufverhalten an sich würdest du schon als sozialer Austausch bezeichnen.

#00:01:33-3#

B1: Ja auf jeden Fall. Gerade was die Qualität angeht, wenn ich zum Beispiel einen Fernseher kaufe, das habe ich auch letztens getan, frage ich natürlich erst einmal meine Freunde, was die davon halten. Weil die dann eventuell mehr Ahnung davon haben. #00:01:47-1#

I: Okay, klar. Also dass man sich dann eine Meinung noch einholt. #00:01:53-7#

B1: Ja, definitiv. #00:01:53-7#

I: Und wenn du mit deinem Tablet einkaufst, kaufst du dann eher zielgerichtet ein oder machst du es eher aus Zeitvertreib, machst du es eher so just for fun, Schnäppchenjäger und guckst halt mal auf eBay. #00:02:02-4#

B1: Also wenn es um CDs geht, auf jeden Fall. So just for fun, gerade solche Sachen, wie diese fünf Euro Aktion von Amazon, da blättere ich dann einfach durch und "Oh ja ganz cool drei CDs für fünfzehn Euro", auf jeden Fall. Aber wenn es dann eher um solche Sachen geht, wie Kleidung, und Fernseher, dann natürlich eher zielgerichtet. #00:02:23-2#

I: Okay, und hast du ein Limit? Wenn du mit dem Tablet einkaufst, ein Kauflimit ein Preis Limit? Wo du dann sagst: "Okay." #00:02:30-3#

B1: Ja, wenn ich jetzt so diese wöchentlichen Käufe, so halt um die dreißig Euro. #00:02:35-5#

I: Okay, aber würdest du jetzt zum Beispiel auch einen Fernseher über das Tablet kaufen? #00:02:36-7#

B1: Ja, da sehe ich keinen Unterschied zwischen PC und Tablet. #00:02:41-3#

I: Okay. Also normalerweise kaufst du CDs ein, also Unterhaltungsartikel. #00:02:46-1#

B1: DVDs. CDs. #00:02:48-9#

I: Und wie involviert bist du dabei? Wie weit bist du dann bei der Sache? Bist du dann dabei sehr beschäftigt? Bist du damit sehr abgelenkt? #00:02:52-4#

B1: Nein, eigentlich nicht. #00:03:01-0#

I: Du machst es so neben her. Hast du dann noch einen Fernseher neben her laufen? #00:03:01-3#

B1: Ja, auf jeden Fall. #00:03:02-5#

I: Aha okay, alles klar. Hast du dich mal dabei erwisch, dass du noch etwas komplett anderes eingekauft hast, als das was du ursprünglich geplant hattest? #00:03:13-2#

B1: Ja, gerade wenn solche Werbelinks irgendwie zwischen Funken und so. "Oh ja, ist auch ganz cool." #00:03:15-0#

I: Also du sprichst jetzt nur über die Amazon app? Oder? #00:03:19-2#

B1: Auch bei Facebook zum Beispiel, da kommt auch ganz viel Werbung. #00:03:21-3#

I: Ja. #00:03:21-3#

B1: Und wenn dann so ein Klamotten Versand oder keine Ahnung da aufplopt so und "Oh, finde ich ganz gut" Sicherlich. #00:03:30-7#

I: Okay, alles klar. Und das passiert dann über Popups? Oder Werbeeinblendungen? #00:03:39-4#

B1: Ja bei Facebook kommen ja immer mal wieder so zwischendurch so. #00:03:41-8#

I: Ja und jetzt beim Shop, oder einer Webseite, Cross-Selling zum Beispiel bei Amazon, wenn da zum Beispiel steht: "Kunden, die gekauft haben, kauften auch" #00:03:49-6#

B1: Ja, ich gucke mir das an, aber eher nicht. Aber auf jeden Fall wächst mein Interesse. #00:03:57-4#

I: Okay also es weckt dein Interesse, du kannst dann schon ein mal gucken und. #00:03:57-9#

B1: Ja, weil sich ja gerade in Richtung Musikstil vieles ähnelt dann. #00:04:02-9#

I: Ja genau, vom Genre her, also vom Stil her und dann guckt man was es noch gibt. Okay. Hast du dabei mal die Zeit aus den Augen verloren? Dass du gesagt hast "Oh, es ist schon so spät" Oder? (Lacht) #00:04:14-1#

B1: Nein, so schlimm ist es nicht. #00:04:17-8#

I: Nein? Also du bist nicht so zielstrebig, dass du dann... #00:04:19-0#

B1: Nein. #00:04:24-6#

I: Wenn du jetzt dein Tablet mit deinem Computer vergleichst, ja? Oder deinem Laptop. Was bevorzugst du dann? #00:04:30-9#

B1: Ich bevorzuge auf jeden Fall das Tablet, weil es einfach nervig ist, wenn ich im Bett liege, irgendwie, der Computer wird warm, der ist groß, Kabel sind im weg, es ist viel



entspannter mit dem Tablet, auf jeden Fall. #00:04:42-8#

I: Okay, also die Mobilität. #00:04:44-4#

B1: Ja, definitiv. #00:04:44-7#

I: Und was hältst du von diesen speziellen Shopping Apps? Wie zum Beispiel eBay oder Amazon, benutzt du die ausschließlich? Oder gehst du auch auf Webseiten?  
#00:04:59-8#

B1: Nein, also wenn ich mit dem Tablet unterwegs bin, dann auf jeden Fall.. #00:04:58-8#

I: Die Amazon App. #00:05:00-1#

B1: Ja. Ebay eher weniger, weil ich die irgendwie unübersichtlich finde, im Gegensatz zur Website. Aber Amazon ist klasse. Auf jeden Fall. #00:05:08-5#

I: Und hast du Erfahrung wenn du mit deinem Tablet, auf jetzt eine Webseite gehst, die nicht für Tablets optimiert sind? Machst du das auch? Gehst du mal auf eine Webseite, wenn du eine SPEZIELLE CD brauchst, die gibt es jetzt nicht bei Amazon. #00:05:19-2#

B1: Dann mache ich das definitiv auch, ja auf jeden Fall. #00:05:20-1#

I: Und dann kaufst du von der anderen Webseite. Und was ist wenn diese Webseite nicht für Tablets optimiert ist? #00:05:25-9#

B1: Dann gehe ich runter, da habe ich kein Bock drauf. #00:05:29-7#

I: Gehst runter, oder? #00:05:29-9#

B1: Ja, da habe ich kein Bock drauf. Gerade auch so, das ist jetzt zwar nichts mit Shopping, aber solche Festival Seiten zum Beispiel. Die sind zum großen Teil nicht optimiert für Tablets. Das ist Scheisse. #00:05:40-6#

I: Ja ich meine das ist ja auch Shopping. Du kaufst ja dein Ticket da, oder. #00:05:42-4#

B1: Ja gut, wenn man es so nimmt. Aber zum Beispiel Hurricane Festival, keine Chance. Tablet geht einfach nicht. #00:05:48-1#

I: Okay. #00:05:48-6#

B1: Dann brauchst du das, diesen Player, brauchst du das und das gibt es halt alles gerade bei Apple nicht. #00:05:51-7#

I: Also es ist nicht optimiert für Tablets. #00:05:53-8#

B1: Nein. #00:05:52-7#

I: Und wenn es eine App geben würde, würdest du die dann nutzen? Würdest du über eine app dann deine Tickets kaufen? #00:05:57-9#

B1: Ja. #00:05:57-9#

I: So eine Festival app oder so. Würdest du direkt machen. Was müsste deiner Meinung noch passieren, um das Käuferlebnis noch besser zu machen für Tablets? #00:06:12-7#

B1: Wie du schon sagtest, mehr apps. Auf jeden Fall. #00:06:14-7#

I: Alles über apps machen? #00:06:14-7#

B1: Oder vielleicht eine app, die gerade wenn du etwas spezielles suchst, die dann Vorschläge macht, also welche app du dann am besten, wenn du jetzt zum Beispiel, ich suche ja eine CD, und listet er dir dann darunter auf, die gibt es auf Amazon, die gibt es auf Ebay, die gibt es da und da. Nicht dass ich immer erst da gucken muss, dann die nächste gucken muss, und dann da gucken muss, gerade vielleicht auch mit den Preisen. Von billig bis teuer. #00:06:46-6#

I: Ja, aber würdest du für jede Webseite, die einen Shop anbietet, eine app runter laden? #00:06:56-5#

B1: Nein, also ich würde sagen Amazon bietet fast alles. Ich weiss nur nicht. Ja gut vielleicht, sowas wie, worüber wir gerade eben gesprochen haben, über die Festivals, ja, die würde ich mir definitiv herunterladen. Aber ich brauche jetzt keine Zalando app. Ich brauch jetzt nicht Ebay und so ich brauche nicht alles noch mal vergeben. Otto. #00:07:10-4#

I: Okay, aber du würdest generell immer eine App bevorzugen. Wenn es optimiert ist. #00:07:12-9#

B1: Definitiv. #00:07:12-9# #00:07:14-4#

I: Und wie siehst du es mit der Funktionalität von den Apps? Bieten die alle Funktionen, die du brauchst? #00:07:18-5#

B1: Bis jetzt, ja. Ich finde es vor allem ein bisschen Schwierig, gerade, wenn es um so etwas geht wie Rücksendungen, wenn ich bei der Amazon app, muss ich mich erst einmal zurecht finden. Wo. Es gibt bestimmt einen Weg, wo ich das auffinden kann. Aber auf der Webseite ist es deutlich einfacher. Weil ich immer diese große Toolbar oben habe und da ist gleich alles aufgegliedert, und das gibt es bei der App nicht.

#00:07:38-6#

I: Okay, findest du nicht deinen Kauf dadurch bisschen beeinflusst? #00:07:41-7#

B1: Nein. #00:07:41-7#

I: Oder behindert? #00:07:41-7#

B1: Nein. #00:07:43-4#

I: Das stört dich dann nicht? #00:07:43-3#

B1: Nein. Ich mache es auch tatsächlich so, wenn ich kaufe NUR über die App. Und wenn ich dann etwas zurück senden muss oder irgendwie eine weitere Frage habe, dann mache ich meinen Computer an. #00:07:52-0#

I: Dann gehst du an den Computer. #00:07:52-2#

B1: Ja, also da gibt es definitiv noch Defizite. #00:08:00-0#

I: Okay. Sagt dir die Flow Theorie etwas? Hast du das mal gehört? #00:08:04-2#

B1: Gehört, aber mehr dann auch nicht. #00:08:05-5#

I: Okay also das ist von einem Ungarn, in den neunzigern wurde diese Theorie entwickelt, der heisst Csikszentmihalyi und der ist jetzt in die USA ausgewandert und hat eben dort diese Theorie aufgestellt. Also es geht darum, wenn du im Flow bist, dann bist du glücklich mit dem was du machst. Weil dann hast du die Balance zwischen deinem Können und neuer Herausforderung. Zum Beispiel Leute, die ein Hobby haben, und die tauchen so in dieses Hobby ein, dass sie dann das Gefühl für die Zeit verlieren, und das Gefühl auch für ihr Umfeld verlieren. Und es gibt jetzt Wissenschaftler, dass es so etwas auch bei Leuten geben kann, die online einkaufen. #00:08:40-7#

B1: (lacht) Das kann ich mir gut vorstellen. #00:08:41-5#

I: Das kannst du dir vorstellen. Ja? Hast du das selber schon einmal gehabt? #00:08:44-3#

B1: Dann würde ich mir ja widersprechen. #00:08:48-9#

I: Aber ich meine das ist halt ein unbewusstes Gefühl natürlich, nein? Aber man kann sich schon.. #00:08:52-0#

B1: Also ich würde schon behaupten, dass wenn ich erstmal, ja bei Amazon drauf bin, ja ich klick mich dann durch viele und immer weitere Links dann durch und so. #00:09:02-1#

I: Bist dann begeistert bei der Sache. #00:09:01-8#

B1: Ja. Auch wenn ich weiss, dass ich mir dann vieles nicht leisten kann. Trotzdem ist es interessant zu sehen, was es gibt, und dann vielleicht mal gucken, pack ich auf meinen Wunschzettel oder nicht. #00:09:13-0#

I: Dass du im affekt, dass du affektiv, eher emotional gesteuert. #00:09:16-9#

B1: Das gibt es mit Sicherheit schon, solche Tage, wo ich dann zwei, drei Stunden auf der App herum hänge. #00:09:24-6#

I: Okay. (..) #00:09:24-6#

B1: Ich meine, das bringt ja auch Spaß. #00:09:26-0#

I: Ja eben, das ist es ja gerade. Deswegen (lacht.) Also du hast da eigentlich mehr so just for fun gesurft, als es passiert ist. Du hast kein genaues Ziel gehabt? (nickt) Und da hast du die Amazon app benutzt. #00:09:40-3#

B1: Ja und das wollen die ja auch erreichen, oder nicht? #00:09:41-8#

I: Ja, das ist das Ziel. Aber man kann es noch besser machen. #00:09:45-1#

B1: Ja. #00:09:48-4#

I: Okay, ich habe keine Fragen mehr, aber wenn du noch etwas los werden willst, zu dem Thema, irgendetwas, was dich besonders stört, oder irgendwelche Anreize. #00:09:58-8#

B1: Wie gesagt, ich würde so eine Art, wenn es um Apps geht, so eine Master App irgendwie. Sowas wie das hier zum Beispiel. Alle Sales. (zeigt auf die App) Ich weiss nicht, ob du die kennst. #00:10:02-7#

I: Die kenne ich nicht, nein. Was ist das? #00:10:04-0#

B1: Wenn du dann irgendwas suchst, sind da alle Marken drin, an Klamotten, die es so gibt. #00:10:11-3#

I: Ach, das ist für Fashion nur? #00:10:11-3#

B1: Ja, genau. Und da, ist halt so ein großer Outlet, quasi. #00:10:16-1#

I: Okay. Brauchst du dann so eine prime, so eine premium Mitgliedschaft? Bist du dann so ein exklusives Premium Mitglied? #00:10:21-1#

B1: Braucht man nicht. #00:10:23-7#

I: Du meldest dich einfach an, wie für Amazon. #00:10:23-7#

B1: Genau. Ich glaube man muss sich nicht einmal anmelden. Aber dann hast du halt von allen Marken nur die günstigsten bis teuer, dir die listen zu lassen, das würde ich auch irgendwie cool finden, wenn es das für andere Apps geben würde. Wenn ich so richtig Kategorien auswählen könnte, so von bis. #00:10:41-2#

I: Okay. #00:10:41-2#

B1: Und das gibt es irgendwie nicht so. #00:10:45-4#

I: Okay. Aber über die eBay App, die findest du zu unübersichtlich? #00:10:47-8#

B1: Ja, da gehe ich definitiv über den Browser. #00:10:51-9#

I: Okay. Also links hast du glaube ich diese Spalte, wo du durch die Angebote scrollen kannst, und rechts hast du dann. #00:10:56-6#

B1: Du kannst auch eingrenzen, auf der Webseite kannst noch eingrenzen, da kannst du sagen: "Ich möchte nur von, bis Preise oder ich möchte nur neue Artikel. #00:11:04-6#

I: Aha, da fehlt die Funktionalität auf der App. #00:11:04-6#

B1: Genau, und deswegen habe ich es auch wieder deinstalliert. #00:11:10-3#

I: Okay. Cool. Danke! #00:11:16-1#

B1: Gut. (unv.) Richtige Stifte zu haben, weil du einfach damit herum malen kannst, da gibt es doch zum Beispiel auch Apps dafür. Da wo du dann herum malen kannst. #00:11:27-1#

I: Benutzt du diesen Stift zum...? #00:11:27-1#

B1: Ich habe hier einen, ich benutze ihn aber nicht. #00:11:30-3#

I: Okay, ja ich habe ihn auch nicht benutzt. #00:11:31-2#

B1: Ja gerade bei Apple ist es irgendwie so auch danach (..) dieses herumgeschiebe, das kannst du nicht einfach wie bei Windows, diese Datei da hin schieben, da hin schieben, (unv.) das geht alles hier nicht bei Apple. Das ist mega ätzend. #00:11:45-7#

I: Also es ist ein bisschen funktionalitätseingeschränkt. #00:11:47-3#

B1: Aber wenn ich jetzt ganz normal in der Vorlesung sitze, dann ist es einfach cool, du brauchst nur das Tablet mitnehmen. Ich meine du kannst auch deinen Laptop mitnehmen, aber erstens ist der schneller alle, die Batterien, und zweitens kommst du glaube ich irgendwie, es nimmt halt viel mehr Platz weg, nein? #00:12:02-8#

I: Der Laptop? #00:12:02-8#

B1: Ja. Da ist halt auch immer die Frage, was für ein Tablet du nimmst, nein? Mit einem Samsung Tablet kann ich mich garnicht anfreunden, ich bin eigentlich kein Apple Fan, aber das Ipad, wenn ein Tablet, dann muss das schon etwas richtiges sein, wie das iPad. #00:12:24-7#

I: Wertig? Also es fühlt sich wertig an. #00:12:24-3#

B1: Ja, ich meine die Tablets sind ja noch lange nicht ausgereift. Das fängt es ja zum Beispiel auch wieder an. Apps für das iPad, genau. Gut. Die gibt es ja auch schon viel länger, nein? Wie lange gibt es das Apple iPad schon? #00:12:37-4#

I: Bestimmt sechs, sieben Jahre. #00:12:38-3#

B1: Ja, eben. Und bei den anderen, gerade jetzt, das Surface von Microsoft ist ja ganz neu und da gibt es kaum Apps dafür. Geschweige denn, dass die ausgereift sind. Und dann (unv.) auf ein anderes Gespräch zurück geführt. Aber. #00:12:52-0#

I: Würdest du dann eher eine Webseite bevorzugen? #00:12:55-1#

B1: Ich bin mir jetzt nicht sicher, wie weit die jetzt schon sind. #00:13:03-4#

I: Also ein anderer Ansatz wäre ja, dass man mit HTML 5, wenn du dich damit ein bisschen auskennst. #00:13:03-6#

B1: Ja. #00:13:07-4#

I: Mit HTML 5, dass du ein responsive Design machst, und dass sich die Webseite, dann natürlich an die Auflösung von deinem Endgerät anpasst. Das wäre dann im Prinzip so ein Allround Lösung. Für alle Geräte. Würdest du dann trotzdem eher die Apps bevorzugen? Es kommt darauf an, wie gut es funktioniert, nein? #00:13:25-1#

B1: Ja ich muss dazu auch sagen, dass die Apps deutlich flüssiger meist laufen, als die Webseiten. Kommt natürlich noch an auf die Internetleitung und so aber ich habe die Erfahrung gemacht, dass Apps flüssiger laufen. #00:13:35-3#

I: Ja, und meiner Meinung nach: #00:13:38-0#

B1: Und gerade bei Webseiten musst du dann oft auch rein zoomen, weil die einfach so klein sind, die Schriften. #00:13:43-1#

I: Ja. #00:13:43-1#

B1: Wenn du diese Toolbar da oben hast bei Amazon, ist das hier alles auf einen Klick halt. Alles die gleiche Größe. #00:13:50-1#

I: Ist praktischer, ja. (..) #00:13:54-7#

B1: Hast du denn ein Tablet? #00:13:57-4#

I: Ich habe ein iPad, ja. Deswegen mache ich ja diese Forschung. Weil, ich bin auf begeisterter Tablet User. #00:14:01-7#

B1: Hast du auch mal die anderen Tablets benutzt? #00:14:05-2#

I: Meine Mutter hat ein Android Tablet. So ein Nexus. Nexus Sieben. #00:14:07-6#

B1: Und? Er erfüllt den Soll, aber ich finde es kommt nicht ansatzweise and das iPad heran. #00:14:17-5#

I: Ja absolut. Aber was mich stört, dass manchmal, wenn ich einkaufe damit, dass die Funktionalität eingeschränkt ist. Dass zum Beispiel, ich kann meine Zahlungsmethode nicht ändern oder ich kann halt die Adresse nicht ändern in der App. #00:14:30-6#

B1: Bei welcher App jetzt speziell? #00:14:30-6#

I: Bei der Amazon App. #00:14:30-6#

B1: Ist das so? #00:14:30-6#

I: Ich glaube schon. #00:14:34-7#

B1: Aber kannst du nicht, ist es nicht so, dass du mehrere vorgeben kannst und du kannst am Ende immer auswählen. #00:14:39-7#

I: Aber wenn du eine neue hinzufügen willst, zum Beispiel. Das geht nicht. Solche Geschichten, ja? #00:14:43-5#

B1: Geht das garnicht oder geht das manchmal nur nicht? #00:14:46-8#

I: Also über die App geht es nicht, soweit ich weiss. Das musst du dann über die Webseite machen. In dem Moment ist ja eigentlich dann dein Erlebnis schon wieder abgebrochen. Weil du dich eigentlich an den Rechner setzen musst. #00:14:56-4#

B1: Ja, das stimmt, ich meine du hast da ja, du machst sie auf und das ist ja das war es dann schon. Hier hast du dann noch dein Menü. #00:15:06-3#

I: Ja, also es ist sehr simpel gehalten. Und was viele Leute auch bemängeln, sage ich jetzt mal, dass es zu simpel ist. Also teilweise. Es kommt darauf an, wie komplex ein Produkt ist. Angenommen. Je komplexer ein Produkt ist, desto... #00:15:19-6#

B1: Oft ist es auch so, dass du viele Kritiken und so etwas garnicht bekommst. Du bekommst viele Infos, die du auf der Webseite bekommst, garnicht auf der App. #00:15:26-2#

I: Echt? #00:15:26-2#

B1: Das ist tatsächlich so. Also du musst mal, keine Ahnung, sei es CD, sei es, was weiss ich, beides nebeneinander halten, da fallen so viele Informationen weg, bei der App. Gut, die Frage ist, ob sie relevant sind, aber. #00:15:40-8#

I: Ich meine du hast. Du kannst kannst. Okay. #00:15:40-1#

B1: Zum Beispiel habe ich letztens ein Buch von den Toten Hosen gekauft, wo zwei CDs und zwei DVDs dabei sind. Die App hat nur gesagt: DVD und CD. Auf der Webseite steht aber Blu-ray und DVD. Ich meine das ist eine wichtige Information, die irgendwie vielleicht nicht vorenthalten werden sollte, oder? #00:15:57-9#

I: Ja, absolut. #00:16:00-2#

B1: Also ganz ausgedacht, ist die auch noch nicht. #00:16:04-2#

I: Nein. #00:16:04-7#

B1: Aber jetzt zum Beispiel solche Sachen wie Facebook. Mehr geht nicht, finde ich. #00:16:06-2#

I: Du meinst jetzt die App, Facebook? #00:16:09-4#

B1: Ja. #00:16:11-1#

I: Kaufst du auch über Facebook irgendwas. Das gibt es ja diese... #00:16:12-5#

B1: Ich wusste garnicht, dass man da etwas kaufen kann. #00:16:13-5#

I: Da gibt es so Gutscheine, Coupons... #00:16:17-4#

B1: Ich habe mal Gutscheine gesehen, aber wofür sind die? #00:16:18-3#

I: Für Starbucks und so, kannst du deinen Freunden zum Geburtstag einen Gutschein schenken. So Zeug. Ist halt mehr so ein. Social... #00:16:28-0#



B1: Ja, aber bei Amazon halte ich mich sowieso ziemlich bedeckt. Ich meine Facebook, weil (..) ich meine, egal was du machst, jeder sieht es. Und das ist, finde ich...  
#00:16:38-0#

I: Also wenn du jetzt einkaufst und das mit deinen Freunden teilst, dann teilst du das nicht auf Facebook. #00:16:43-3#

B1: Nein, nein. #00:16:43-3#

I: Du teilst es halt mit dem engeren Kreis. #00:16:45-6#

B1: Ja. #00:16:45-6#

I: Aber du teilst es schon. Also du tauschst dich dann mit deinen Freunden aus.  
#00:16:50-5#

B1: Ja, aber nicht irgendwie auf diese Buttons, Twitter oder Facebook, muss nicht jeder wissen, was ich da gekauft habe. (unv.) Oder was ich mir anhöre. #00:16:59-1#

I: Ja stimmt, aber das zeige ich gerne. Weil. Also ich teile gerne meinen Musikgeschmack. Nicht, dass sich das jemand anhören würde, aber ich lasse dir Leute gerne wissen, was ich höre und was mich an Musik interessiert. #00:17:09-1#

B1: Nein, aber an sich ist das eine klasse Sache. Also ich glaube ohne Apps wäre es deutlich schwerer das Tablet zu handeln. Muss man echt sagen. Vor allem, wenn du auch so einen Stift, ja, der erleichtert ja auch vieles. #00:17:21-5#

I: Ja. #00:17:21-5#

B1: Also gerade am Browser, nein? Ich weiss nicht, ich kann ja mal kurz zeigen, ob es noch geht mit dem. Oder vielleicht geht es ja mittlerweile, Hurricane Festival (öffnet Webseite auf Tablet.) Oha das ist geil, hast du mal gesehen, was du hier für ein Netz hast? #00:17:48-6#

I: Ja, das ist 3 MB oder so. Ich habe mal eine 100 MB Datei in ein paar Sekunden heruntergeladen. #00:17:55-2#

B1: Also hier fängt es schon an. (Zeigt auf Webseite) #00:18:01-2#

I: Ja, Javascript Error. #00:18:03-2#

B1: Obwohl, jetzt geht es glaube ich mittlerweile. Ja doch es geht. Vorher war immer so ein FETTES blaues Banner und du konntest es nicht weg klicken. Ist halt die Webseite, nein? Und dann ja hier so herum tippen ist halt, du kriegst immer nicht das richtige.  
#00:18:19-2#

I: Ja, es ist umständlich. Du musst erst herein zoomen und dann den Link treffen mit dem Finger (lachen.) #00:18:22-4#

B1: Genau. #00:18:25-6#

I: Okay. #00:18:26-0#

B1: Aber sonst alles cool. #00:18:30-0#

I: Okay cool. #00:18:30-1#

#### **Interview 4: Phil, Business Student, University of Hamburg**

I: Wenn du mit deinem Tablet shoppen gehst, wo benutzt du es normalerweise? Zuhause oder eher an der Uni...? #00:00:12-8#

B1: Nur zu hause. #00:00:14-5#

I: Ja? #00:00:15-5#

B1: Ja, zum shoppen schon. #00:00:18-4#

I: Auf der Couch oder im Bett? #00:00:21-5#

B1: (lacht) Shoppen würde ich sagen auf der Couch, da bin ich schon aufgestanden. #00:00:22-8#

I: Ja? #00:00:24-0#

B1: Ja. #00:00:24-0#

I: Okay, welche Tageszeit ist das dann? #00:00:32-7#

B1: Ich würde sagen Abends, vor dem Fernseher oder so. #00:00:28-9#

I: Okay und wie häufig, und für wie lange ungefähr? #00:00:32-6#

B1: Jetzt shoppen mit kaufen zusammen oder generell? #00:00:42-7#

I: Also so ein bisschen halt mit dem Tablet gucken, was es so gibt... #00:00:43-9#

B1: Gucken würde ich sagen... #00:00:45-8#

I: Machst du das öfters? #00:00:45-8#

B1: Ja. Zwei, Drei mal in der Woche oder so für eine Stunde ungefähr. #00:00:53-5#

I: Okay, bist du dabei alleine? Oder hast du dann Leute bei dir sitzen, mit denen du dich so ein bisschen austauschst? #00:01:01-1#

B1: Nein. Wenn, dann würde ich sagen, alleine. #00:01:03-0#

I: Und wenn du jetzt ein Produkt gefunden hast, das dir gut gefällt, teilst du das dann mit deinen Freunden irgendwie? Zum Beispiel, dass du einen Link schickst, oder... ? #00:01:14-5#

B1: Also ich würde sagen bevor ich das kaufe nicht, ich würde sagen, wenn ich es gekauft habe, und dann zufrieden bin, dann würde ich sagen, guckt euch das an, keine Ahnung. Hier das und das. #00:01:20-8#

I: Okay, also du schickst dann deinen Link herum oder...? #00:01:24-3#

B1: Wenn ich es habe, ja. Würde ich sagen. Und wenn ich zufrieden bin. #00:01:24-7#

I: Wenn du zufrieden bist, dann empfiehlst du es gerne dann auch weiter. #00:01:30-4#

B1: Ja, dann gebe ich es weiter. #00:01:29-9#

I: Okay, und während du einkaufst, oder wenn du anfängst, hast du dann ein klares Ziel oder machst du es eher so just for fun. Hast du ein klares Produkt, wo... ? #00:01:40-2#

B1: Das, würde ich sagen, ist unterschiedlich. Also wenn ich ein klares Ziel habe, dann würde ich sagen, vergleiche ich halt irgendwie und gucke, wo ich das herkriegen kann und bestelle es dann relativ schnell. Aber ich würde sagen, ich verwende auch relativ viel Zeit dafür nur so ein bisschen herum zu gucken. #00:01:57-5#

I: Okay und machst du das lieber an deinem Computer oder an deinem Tablet? #00:01:59-6#

B1: Lieber am Tablet. #00:01:59-6#

I: Also wenn du so ein bisschen herum spielst, rumgucken lieber am Tablet. #00:02:01-8#

B1: Ja. #00:02:08-4#

I: Okay, was kaufst du dann normalerweise ein? Nach was suchst du, wenn du mit dem

Tablet einkaufst? #00:02:11-4#

B1: (..) Ja im Prinzip bei Amazon kann man ja fast alles bestellen. Ich muss sagen Klamotten such ich auch, bestelle ich aber eher seltener direkt, weil ich sie ja nicht anprobieren kann, also für Klamotten und so etwas informiere ich mich dann und gehe dann aber wirklich im Einzelhandel kaufen. Und ich würde sagen Elektronik oder so, würde ich direkt online kaufen, weil ich ja dann irgendwie Tests und so lesen kann und sage: "Gut okay, das bringt mir jetzt nichts, wenn ich das so vor mir sehe oder was im Karton", und das kann ich direkt bestellen und dann halt gucken und direkt kaufen. Also Games würde ich jetzt sagen oder Unterhaltungselektronik. #00:02:52-0#

I: Elektronik, okay. Und wie sehr bist du dabei beschäftigt? Also wie involviert bist du dann mit diesem Produkt, bist du dann schon sehr begeistert von dem Produkt und setzt dich dann intensiv damit auseinander oder... ? #00:03:07-5#

B1: Ja, ich würde sagen, wenn ich wirklich die Absicht habe, das zu kaufen, dann schon, aber ich habe halt auch wirklich viel Zeit wo ich sage: "Okay, das Produkt ist cool, kann ich im Hinterkopf behalten, brauche ich aber jetzt nicht UNBEDINGT. Dann gucke ich halt nur ein bisschen rum, mehr oder weniger. Aber ich denke, wenn ich das wirklich eine Kaufentscheidung treffe, dann mit bisschen Hintergrund und mit Information und so. #00:03:27-5#

I: Okay. Du bist schon damit beschäftigt? #00:03:29-2#

B1: In dem Moment schon, ja. #00:03:30-7#

I: Okay, hast du dich mal dabei erwischt, dass du vielleicht etwas komplett anderes noch gekauft hast, oder noch komplementäre Dinge, die den Kauf ergänzen? Gerade bei Amazon vielleicht? #00:03:42-9#

B1: Bei Amazon ist mir das glaube ich noch nicht passiert, also vielleicht nicht, dass ich etwas gekauft habe, was ich überhaupt nicht brauchte sondern eher sowas, keine Ahnung, ich dachte: "das braucht man wirklich" So eine Batterie oder so etwas, aber bei eBay passiert das halt relativ schnell, dass du da denkst: "Oh, cool, das ist irgendwie ein Schnäppchen oder so." Weil das halt da mehr so diesen, weiss ich nicht, Flohmarkt Charakter hat, wo du denkst: "Okay, hier kann ich ja ein Schnäppchen machen." Und da habe ich bestimmt schon einmal irgendwie Sachen gekauft, die ich nicht brauche. Die halt irgendwo herum liegen. #00:04:17-4#

I: Zusätzlich noch, zu deinem ursprünglichen Kauf. Und was glaubst du wie es dazu gekommen ist? War das dann besonders verlockend für dich oder... ? #00:04:24-3#

B1: Ja, ich glaube schon, irgendwie, weil das so halt bei eBay so ein bisschen, dass du wirklich dieses, Schnäppchenjäger irgendwas. So ein (unv.) kriegst, das ist ein guter Preis, und keine Ahnung, ich brauche es jetzt vielleicht nicht, aber vielleicht später oder

so und ja jetzt habe ich es gesehen, jetzt will ich es haben, mehr oder weniger.  
#00:04:43-7#

I: Okay. Benutzt du diese Ebay App? Hast du die auf dem Tablet, oder machst du es über die Webseite, dann? #00:04:51-8#

B1: Nein die App habe ich nicht. Die Kleinanzeigen App habe ich. #00:04:57-2#

I: Also du sprichst jetzt für die Kleinanzeigen? #00:04:57-2#

B1: Nein, nicht unbedingt. Also Ebay an sich, benutze ich ganz normal im Browser und die Kleinanzeigen App habe ich jetzt, weil ich da halt selber, etwas reingestellt hatte, schon einmal. #00:05:07-9#

I: Ja okay. Finde ich ganz praktisch auch, ja. #00:05:08-8#

B1: Die ist auch gefährlich ja, aber ist praktisch, ja. #00:05:14-7#

I: Ja. Okay. Ist es dir einmal passiert, dass du beim Einkaufen so die Zeit aus dem Auge verloren hast, dass du gesagt hast: "Oha, es ist schon so spät" oder? Weil du so abgelenkt warst vielleicht? #00:05:33-0#

B1: Nein, also so involviert bin ich dann nicht, würde ich sagen. Das ist mir noch nicht passiert. #00:05:36-5#

I: Okay, da hast du dich dann im Griff? #00:05:36-9#

B1: Was die Zeit angeht schon, ja, würde ich sagen. #00:05:39-4#

I: Okay. Du hast auch einen Computer zu Hause? #00:05:42-6#

B1: Ja. #00:05:43-5#

I: Hast du einen Laptop? #00:05:46-7#

B1: Ja. #00:05:46-7#

I: Einen Laptop. Würdest du sagen, dass du mit dem Laptop oder sagen wir mit dem Tablet, dass du da anders einkaufen würdest, als mit dem Laptop? Auf eine andere Art und Weise? #00:06:00-1#

B1: (..) Schwierig. Ich würde sagen, den Laptop mache ich wenn, dann an wenn ich irgendwo mich halt anmelden muss und super viele Dinge ausfüllen muss. Weil das Ding hat halt keine Tastatur (zeigt auf das Tablet) und das wird ja jetzt immer weniger. Ich bin halt ganz froh, wenn es Paypal gibt, oder so, dann ist es ein Klick und dann sind alle meine Sachen gespeichert und ich muss halt nix mehr noch irgendwie an

zusätzlichen Informationen eingeben, aber ich sage, wenn es aus irgendeinem Grund so ist, dass ich viele Informationen eingeben muss, halt manuell, dann würde ich sagen, benutze ich den Laptop, ja. #00:06:31-5#

I: Okay. Also wenn es um Funktionalität geht. #00:06:36-5#

B1: Ja. #00:06:37-1#

I: Dann würdest du eher zum Computer greifen? #00:06:36-9#

B1: Ja. #00:06:40-7#

I: Und wie würdest du sagen, was beeinflusst, dass du tendenziell eher zum Tablet greifst in so einer Situation? #00:06:51-1#

B1: Bequemlichkeit. (grinst) #00:06:51-8#

I: Bequemlichkeit? (grinst) #00:06:51-8#

B1: Ja, auf jeden Fall. Das ist halt echt super entspannt damit, ja. #00:06:56-6#

I: Okay. Was schätzt du daran besonders, an dem Gerät? #00:06:59-7#

B1: Im Prinzip, dass es wie so ein Handy ist, Ich starte das jetzt nicht jedesmal neu und mache es wieder aus. Beim Laptop ist es halt wirklich so du machst ihn an, mit einem konkreten Ziel, meistens mehr oder weniger und das Ding (zeigt auf das Ipad) ist halt einfach wie ein Handy immer an und verbraucht halt nicht so viel Strom und deshalb lädt es halt, wenn es geladen werden muss aber bleibt im Prinzip den ganzen Tag an und ist halt von daher extrem einfach zu erreichen. #00:07:28-8#

I: Okay. Also es ist schnell greifbar, schnell verfügbar und man hat schnell einen Shop auf. #00:07:31-9#

B1: Genau, ja. #00:07:34-0#

I: Okay. Hast du schon auf Seiten gesurft mit dem Tablet, die nicht für Tablets optimiert waren? Wo die Auflösung nicht gestimmt hat oder die keine mobile Webseite gemacht haben. Hast du damit Erfahrung mit dem Tablet? #00:07:51-3#

B1: Also auf so Seiten klar, aber ob ich da jetzt darauf geshoppt habe, (..) also aktiv gekauft nicht, nur geguckt glaube ich schon, ja. Also im Prinzip so alle größeren Shops sind dafür ja meistens irgendwie auf die mobilen Sachen optimiert, ja. #00:08:08-4#

I: Okay. Würdest du aber eine Tablet optimierte Webseite bevorzugen beim Shoppen? Was sind Faktoren, die da hereinspielen für dich? Was ist dir da wichtig? #00:08:20-0#

B1: Ja, wie gesagt, Auflösung ist wichtig bei so einer Seite, dass du halt, wenn du daran kommst, die Seite halt komplett sehen kannst, dass du halt das Design komplett siehst, und dass du halt dann nicht groß mit zoomen und so herum suchen musst. Ja, dass die Links halt anklickbar sind, weil mit dem Ding, wenn du jedesmal rein zoomen musst, wenn du auf irgendetwas klicken willst, das ist schwierig finde ich wenn das nicht vernünftig und zumindest sagen das ist schwer, aber sonst würde ich sagen lege ich da jetzt nicht irgendwie primär Wert darauf, das ist jetzt zumindest so für mobile Geräte. #00:08:54-1#

I: Okay. Also du bist dann noch flexibel. Das ist nicht so... #00:08:59-3#

B1: Ja, ich würde schon sagen, dass ich da flexibel bin, ja. #00:08:59-5#

I: Also wenn es jetzt ein Produkt auf einer Webseite gibt, was du unbedingt haben möchtest... #00:09:02-7#

B1: Dann würde ich mich da auch durchklicken, ja. (grinst) #00:09:04-4#

I: Du würdest dich dann durchkämpfen so zu sagen. Auch wenn es nicht optimiert ist. #00:09:05-4#

B1: Ja. #00:09:08-9#

I: Okay. Was müsste deiner Meinung nach noch passieren in Zukunft, um das Erlebnis besser zu machen? Gibt es etwas, was du noch loswerden willst, was dich besonders stört? Irgendwelche Anregungen? #00:09:22-6#

B1: Nein, also ich persönlich finde halt PayPal super, weil es halt einfach ist. Und wenn man halt mit Paypal bezahlen kann, ohne dass da irgendwelche Gebühren darauf sind, dann finde ich das praktisch, weil du dann EINE Stelle hast, wo du deine ziemlich sensiblen Daten hast, mit Kontodaten und so etwas, wenn die da gespeichert sind, dann hat zumindest so ein bisschen so ein Sicherheitsgefühl und ich sage mal ich würde dann halt lieber irgendwo anklicken und mit PayPal bezahlen, regele das mit PayPal, anstatt irgendwelchen online Shops dann nochmal einzeln alle meine Daten einzugeben. Ich sage mal wenn du jetzt nur irgendwie mit Lastschrift bei einem kleinen Shop bezahlen kannst, dann überlegt man sich das vielleicht eher als wenn man sagen kann: "Ein Klick, das wird geregelt und gut ist." #00:10:01-5#

I: Okay. Und wenn du jetzt an Beträge denkst, wenn du alles über ein Tablet zum Beispiel einkaufen? Oder gibt es irgendwo ein Limit, wo du sagst... Zum Beispiel ein Preislimit, weil du jetzt von Sicherheit sprichst und... #00:10:19-6#

B1: Ja, also das würde ich jetzt nicht unbedingt an einem Preis fest machen, sondern eher so ein bisschen am Produkt. Ich meine so hochpreisige Produkte würde halt wahrscheinlich eher noch ausprobieren wollen. Daran würde es halt vielleicht liegen, dass ich halt wirklich einen Laptop kaufen würde oder so oder weiß ich nicht Auto, oder

weiss ich nicht, das steht jetzt für mich nicht zur Debatte aber die würde ich halt lieber ersteinmal einmal sehen, und wenn dann die Abwicklung über ein Tablet erfolgt, wenn ich der Seite vertraue, dann wäre das jetzt kein K.O. Kriterium, das wäre okay.

#00:10:54-2#

I: Okay, und wenn die Webseite jetzt nicht so ansprechend wäre für ein Tablet?

#00:11:03-8#

B1: Nicht ansprechend wäre okay, nicht vertrauenswürdig, wo ich dann denke so: "Okay, kein vernünftiges Impressum." Was auch immer. Dann würde ich sagen nein, dann lieber nicht. #00:11:09-6#

I: Okay, aber du ziehst jetzt keine Verbindung zwischen dem Design und der Vertrauenswürdigkeit für Tablets? #00:11:17-1#

B1: Nein. #00:11:20-5#

I: Okay (...) Wenn du noch irgendwie Anregungen hast, oder irgendwelche Fragen hast... #00:11:31-6#

B1: Nein. Alles super. #00:11:33-8#

I: Okay. Danke! #00:11:34-5#

B1: Ja, kein Problem. Bitte schön. #00:11:37-6#

## **Interview 5: Tom, Student of Business and Information Technology, Hamburg.**

I: Wo nutzt du dein Tablet denn normalerweise, wenn du damit shoppst? #00:00:12-0#

B1: Überall. In der Uni. Zu Hause. #00:00:15-5#

I: Ja? #00:00:16-4#

B1: Also es ist nur WLAN darin, also unterwegs eher NICHT. #00:00:17-5#

I: Okay, also wenn du dann daheim bist auf der Couch bist, oder im Bett oder wenn du halt... #00:00:22-5#

B1: Überall. #00:00:22-5#



I: Enstpannt. Okay. (lacht) #00:00:23-0#

B1: Ja. #00:00:24-0#

I: Welche Tageszeit ist das dann und wie häufig ungefähr? #00:00:29-3#

B1: Kommt ganz darauf an, also ich meine, wenn man jetzt zum Beispiel Stress hat mit der Uni oder sowas und sich dann irgendwie ablenken will, indem man halt ein bisschen shoppt, Frauen gucken nach sich Schuhe an, ich gucke mir Games an oder sowas...  
#00:00:37-9#

I: Ja okay. (grinst) #00:00:37-9#

B1: Ja? Und dann ist das schonmal, weiss ich nicht, vier mal am Tag oder so etwas, gucke in dann herein, vergleiche die Preise und so weiter und sofort, gucke, was in den Charts da ist, in den Verkaufscharts. #00:00:49-3#

I: Okay. #00:00:49-3#

B1: Ja, und das ist total tagesunabhängig von mir auf jeden Fall. #00:00:51-3#

I: Okay. Und bist du dabei alleine beim Shoppen, oder machst du das mit Freunden zusammen? #00:00:55-8#

B1: Ja. #00:00:59-3#

I: Und wenn du dich informierst über Produkte, tauschst du dich dann mit Freunden aus, oder wenn du etwas cooles gekauft hast? #00:01:00-9#

B1: Ja, teilweise. Aber weiss nicht, kommt halt darauf an, was. Wenn man sich einen neuen PC bestellt, oder so, dann klar, fragt man bei Freunden herum: "Und was habt ihr für welche?" und so weiter und so fort. Und dann macht man da halt natürlich so ein bisschen Vergleiche. Oder: "Okay, habt ihr das Spiel auch? Ja? Okay, wollen wir online zocken?" Und so ist es dann. Klar #00:01:17-5#

I: Okay. Also tauschst du das dann über Email oder so aus? #00:01:21-8#

B1: Whatsapp. #00:01:23-6#

I: Oder Whatsapp. Okay. Wenn du einkaufst, hast du dann ein spezielles Produkt vor Augen? Oder machst das halt eher so aus Langeweile, wie du gesagt hast. In der Vorlesung, wenn dir Langweilig ist. #00:01:34-2#

B1: Meinst du, ob ich die Kategorien durchsuche, oder ob ich einen Suchbegriff eingebe. #00:01:41-0#

I: Ob du schon eine klare Vorstellung hast, von dem was du shoppen möchtest.  
#00:01:42-3#

B1: Eigentlich schon, ja. #00:01:42-7#

I: Du hast eine klare Vorstellung. #00:01:45-8#

B1: Ja. #00:01:45-8#

I: Und ändert sich das dann im Laufe des Shopping Vorganges, dass du sagst: "Okay, ich könnte jetzt ein neues Game gebrauchen". #00:01:49-7#

B1: Ja, das kommt halt darauf an, wie schön Amazon das für einen anpasst.  
#00:01:56-2#

I: Ja... (Lacht) #00:01:56-2#

B1: Wenn dann andere Vorschläge und so weiter kommen, dann gucke ich mir die teilweise halt auch an. #00:02:02-7#

I: Also dieses: "Kunden haben auch gekauft..." und dann klickst du da drauf. #00:02:08-1#

B1: Customer Relationship Management. Welches Fach studierst du? #00:02:09-5#

I: Das ist BWL, was ich mache. #00:02:10-7#

B1: Ach Master. Okay, krass. Welcher Schwerpunkt? #00:02:10-7#

I: Also ich schreibe meine Thesis jetzt über online Marketing. Ich erzähle es dir, wenn wir durch sind. #00:02:20-8#

B1: Ja. Alles klar. #00:02:18-5#

I: Was kaufst du dann normalerweise ein, welche Produkte mit dem Tablet, so kategorietechnisch? #00:02:28-9#

B1: (..) Alles. #00:02:31-1#

I: Alles? #00:02:31-1#

B1: Alles. Von Kleidung, über Elektronik, über Uni Sachen. Alles. Weil also ich nutze ja jetzt auch das Amazon Prime für ein Jahr kostenlos für Studenten. #00:02:44-6#

I: Ja. #00:02:45-0#

B1: So und dadurch alles was mit Prime ist, kostenlos am nächsten Tag da oder sowas, kostet genauso viel, wie in einem Geschäft, wenn nicht günstiger, man spart die Fahrtkosten. #00:02:55-4#

I: Ja. Okay. #00:02:57-6#

B1: Also es ist auf jeden Fall bequemer, praktischer. Soviel Zeit haben wir ja auch in den stressigen Phasen nicht. Und so weiter. Das heißt auch Geschenke. Sagen wir jetzt für irgendwie für jemanden, der irgendwas etwas sucht oder so, dann ist das da am praktischsten, als wenn man jetzt durch tausend Läden rennen muss und so weiter und so fort. #00:03:14-1#

I: Okay. cool. Wie involviert bist du dabei? Wie sehr setzt du dich mit der Kategorie oder dem Produkt dann auseinander? #00:03:19-2#

B1: Sehr genau. #00:03:19-2#

I: Ja? #00:03:20-5#

B1: Also das heißt ich informiere mich auch noch teilweise über das Internet, lese mir die Rezensionen durch, und ja ich kaufe jetzt nicht nur was, weil da steht, super toll, mega geil und so ist klar. #00:03:31-6#

I: Okay. (lachen) Aber du gehst immer wieder zu Amazon zurück dann? Oder guckst du auch woanders? #00:03:40-1#

B1: Nein, klar, ich mache auch Preise vergleichen und so weiter und so fort, logisch, aber dadurch, dass Amazon so einen hohen Status hat zum Beispiel und so weiter und so fort.. #00:03:47-6#

I: Ja. #00:03:47-6#

B1: ... Und man sich sicher ist, und schon routiniert ist oder sowas, bleibt man halt meistens dabei, selbst wenn es irgendwo anders vielleicht, im Verhältnis 5 Prozent günstiger ist, oder so etwas. #00:03:59-6#

I: Okay. Hast du dich mal erwischt, dass du vielleicht noch etwas komplett anderes eingekauft hast, als du ursprünglich geplant hattest? #00:04:06-1#

B1: Höchstens wenn ich extreme Langeweile habe, und dann einfach mal eine Stunde da durch zappe oder so. #00:04:10-3#

I: Okay, aber es ist schon passiert, dass du dann dieses Cross Selling, hast du dann wahrgenommen und dann ist mehr im Einkaufswagen gelandet? #00:04:16-0#

B1: Ja. (grinst). Bei den Apps genauso. #00:04:21-7#

I: Und hast du dabei auch mal die Zeit aus den Augen verloren, dass du damit so beschäftigt warst, dass du gesagt hast: "Oh, jetzt ist es schon so spät." (lacht.) #00:04:31-6#

B1: (..) Eher nicht. Maximal vielleicht, zwanzig Minuten oder sowas am Stück. Oder eher ab und zu wieder rein gucken, jeden Tag, oder so, weil die Preise ja auch stark schwanken. Du, aber auf jeden Fall, wenn du das auf das direkt aufs Tablet beziehst, es reizt einfach mehr dazu, weil man hat es halt überall, immer dabei und geht jetzt nicht extra an den PC, setzt sich hin und sagt: "Okay, ich google was." Und wenn man halt beispielsweise, ich arbeite damit ja durchgehend für die Uni (zeigt auf iPad) und einfach mal swap, zack und rüber. Und das verleitet dazu auf jeden Fall schon mal mehr. Und auch wenn man jetzt irgendwie halt unterwegs ist, oder sowas, also ich weiss nicht, du beschränkst es nur auf das Tablet, nicht auf Smartphones? #00:05:12-8#

I: Es gilt jetzt generell nur auf Tablets, ja. #00:05:13-8#

B1: Okay. Ja, gut aber trotzdem. Wenn man halt auch mobiles Internet auf dem Tablet hat, oder sowas, guckt man, Okay, bis so und soviel Uhr oder sowas, kann ich über Internet bestellen, dass es morgen da ist, und dann passt man das natürlich dem auch an. Dass man da nicht extra gucken muss: "Oh, scheisse, ich muss nach Hause." Oder sowas, weiss ich nicht, ob das relevant für dich ist. #00:05:33-1#

I: Klar, nein, das läuft alles mit rein. Hast du das Gefühl, dass du mit deinem Computer, wenn du jetzt vor dem Rechner sitzt, anders einkaufst, oder mit dem Tablet anders einkaufst, als mit deinem Rechner? Vom Verhalten oder vom Erlebnis? #00:05:46-7#

B1: Ja, von dem Erlebnis her ist es so, der Computer spinnt nicht so viel rum. Also ich weiss nicht, wie es für andere Apps ist, aber ich glaube, es gibt zwei Stück von Amazon, und da hängt sich das gerne mal auf. #00:05:58-6#

I: Die Apps meinst du? #00:05:58-6#

B1: Ja. So, oder du kannst halt. Also es spinnt rum, das heißt du willst etwas anklicken, geht nicht, du musst erst etwas anderes anklicken, und dann zurück gehen und so weiter, was das ganze natürlich einschränkt. Dann hast du, wenn du KEINE App nutzt, sondern das Internet, hast du das Problem, dass du zum Beispiel, wenn du ein Video angucken willst, kein Flash hast. Das fällt auch jedes mal auf, obwohl die Internet Seite an sich, ist besser und übersichtlicher gestaltet, und auch mehr Informationen drin, ab und zu und ja aber ich glaube, das ist App abhängig. #00:06:35-0#

I: Okay. Was hältst du von diesen speziellen Shopping Apps für Tablets? Die Amazon App oder die Ebay App zum Beispiel? Würdest du die vorziehen, einer normalen Webseite? #00:06:41-0#

B1: Kommt darauf an, zum so shoppen oder sowas, einfach mal durchgucken, wenn man auf der Terasse sitzt oder sowas, klar schon, aber wenn man jetzt was ganz spezielles, was teures kaufen will oder sowas, dann ist es am PC finde ich übersichtlicher, und genauer, und ja. #00:07:01-6#

I: Okay, hast du auch Erfahrung mit Einkäufen bei normalen Webseiten, die nicht für Tablets optimiert worden sind? Oder die eben keine mobile Webseite hatten? #00:07:08-3#

B1: Nein eigentlich nicht. #00:07:08-3#

I: Also du warst noch garnicht mit dem Tablet auf so Seiten, wo du dann gesagt hast: "Da ist jetzt ein Produkt, das ich unbedingt haben will." #00:07:12-8#

B1: Inwiefern? Ob ich das auf der Seite auch gekauft habe? #00:07:15-1#

I: Sagen wir du gehst auf eine Suchmaschine, und du willst einen neuen Laptop kaufen und der ist jetzt bei Redcoon zum Beispiel 10 Prozent günstiger, als auf Amazon. Und sagen wir Redcoon hat jetzt keine mobile Webseite. Und jetzt gehst du mit deinem Tablet da drauf. #00:07:28-6#

B1: Achso, ja doch. Auch schon. Beispielsweise für PC Komponenten oder sowas. #00:07:32-6#

I: Ja. #00:07:33-1#

B1: Da gibt es ja auch verschiedene Websites und die haben keine App und da bin ich dann auch drauf und so weiter und so fort und vergleiche das dann immer von den Preisen her, aber (..) bestellen tue ich es dann letztendlich aber am PC. #00:07:46-5#

I: Aha. #00:07:46-5#

B1: Also das heißt nicht da drüber (Zeigt auf das Ipad), und so weiter und so fort, weil beispielsweise, mit dem Tablet ist es ja auch so, beim PC sind meistens die Passwörter gespeichert, so und bei wichtigen Sachen, die halt auf das Konto oder sowas zugreifen, speichere ich das natürlich auf dem Tablet nicht, weil du kannst es verlieren. Ich habe zwar einen Code drin und so weiter, aber es ist trotzdem unsicher. Also finde ich persönlich. So, und daher teurere Käufe oder sonst was halt meistens am PC. #00:08:13-6#

I: Okay. Wenn du jetzt noch etwas verbessern könntest am Tablet Shopping, was würdest du anders machen, was würdest du empfehlen, was stört dich besonders? #00:08:30-8#

B1: Gleich mal ein Patent darauf ansetzen, wenn ich jetzt etwas gutes sage. (Lacht.)

#00:08:35-4#

I: Ich meine, gibt es irgendwas, was dich besonders stört? Vielleicht mit der Bedienerfreundlichkeit, oder... #00:08:45-0#

B1: Also wie gesagt, die Webseiten, ich weiss jetzt nicht, wie das bei Android Tablets ist, aber das halt viele Webseiten, die Flash haben, dass das dann nicht klappt. Ich weiss nicht, ob dann das Tablet so optimiert werden muss, dass es Flash fähig ist? Wie gesagt, ich weiss nicht, wie das mit Android ist. #00:09:02-1#

I: Also in der Regel sagt man, das über HTML 5 das dann zu machen. #00:09:05-9#

B1: Okay. #00:09:05-7#

I: Dann über den Code, könnte man das praktisch so programmieren, dass es für alle Geräte praktisch darstellbar ist. Das wäre eine Möglichkeit zum Beispiel. Also da du ja in meinen Augen intensiv gerne mal einkaufst, habe ich noch einen kleinen Bonus. (Lacht) Sagt dir Flow was, hast du das mal gehört? #00:09:29-6#

B1: Flow? #00:09:28-9#

I: Flow Theorie. #00:09:29-5#

B1: Nein. #00:09:32-7#

I: Also ich würde es dir gerne erzählen. Also das ist von einem Ungarn in den Neunzigern entwickelt worden, und der ist in die USA ausgewandert und ist ein Psychologe und der hat Glücksforschung betrieben. Und der wollte herausfinden, was Leute tun, wenn sie glücklich sind, in dem Moment, wo sie Glück empfinden. #00:09:47-8#

B1: Okay. (grinst) #00:09:48-5#

I: Und der hat eben herausgefunden, dass das ein bestimmtes Mindset ist, und dass die Leute bei einer Tätigkeit praktisch beschäftigt sind und dabei sehr INVOLVIERT sind bei dieser Tätigkeit. Zum Beispiel ein Hobby, was sie besonders gerne machen. Und in dem Moment zählt nichts anderes, als die Aufgabe an sich. #00:10:07-5#

B1: Okay. #00:10:07-5#

I: Und die Person taucht in diese Aktivität praktisch vollständig ein und ist damit vollkommen beschäftigt und verliert daher auch das Gefühl für Raum und Zeit so ein bisschen. #00:10:18-5#

B1: Okay. #00:10:18-5#

I: Also geht praktisch voll darin auf. Das Gefühl kann kommen und gehen, je nach Unterbrechung eben und dabei ist auch wichtig, dass die Aktivität, die du durchführst in der Balance ist, zwischen deinem Können, was du schon kannst, und zwischen neuen Reizen. Also wenn die Aktivität zu schwer ist, dann ist es zu herausfordernd, dann ist es frustrierend und wenn es zu leicht ist, dann ist es langweilig. #00:10:47-2#

B1: Ja. #00:10:47-2#

I: Also, dass man da eben eine Balance findet. Könntest du dir vorstellen, dass es so etwas gibt, beim online Shopping? #00:10:57-8#

B1: Ich glaube (lacht), das ist jetzt doof gesagt, aber ich glaube da könntest du mal die Frauen fragen. Weiss ich nicht. Also bei mir persönlich ist das jetzt nicht so. Also wie gesagt, meistens konkrete Sachen. Aber ich weiss nicht, wenn die sich die Schuhe angucken, dann die Schuhe, dann die Schuhe, dann weiss ich nicht, vielleicht sind dann zwei, drei Stunden vergangen und dann verlangen sie dann irgendwie ein paar oder so. #00:11:23-4#

I: Okay. (Lacht) #00:11:23-8#

B1: So rein vom Cliché her, so. Mein einer Professor hat das auch gesagt: Frau shoppt, holt sich weiss ich nicht was, zehn paar Schuhe, schickt acht schon dann zurück oder sowas. Naja egal. (lacht.) Also mir persönlich, geht das nicht so, dass da so ein richtiger Flow entsteht, also ich weiss es nicht, das ist jetzt wahrscheinlich nicht direkt darauf bezogen aber das heisst, du meinst, dass die Stimmung durch das Shoppen entsteht. #00:11:53-0#

I: Ja genau. #00:11:53-0#

B1: Und nicht aufgrund der Stimmung man shoppt. #00:11:55-3#

I: Das ist so ein sich gegenseitig stärkender Effekt. Also, wenn die Webseite es eben schafft, dieses Erlebnis zu erzeugen, und es aufrecht zu erhalten, und es gibt Forschung darüber, dass Leute, die sich darin befinden, dass die halt tendenziell mehr einkaufen. Und dass die tendenziell auch mehr zu Impulskäufen neigen. #00:12:14-3#

B1: Ja, okay, das würde ich bei mir jetzt nicht so sagen. #00:12:18-2#

I: Aber du könntest dir vorstellen, dass es so etwas gibt? #00:12:22-3#

B1: BESTIMMT. Also ich weiss nicht. Oder anders herum. Der Flow ist jetzt auf positive Gefühle bezogen, oder? #00:12:28-5#

I: Ja, ist ein Glücksgefühl im Prinzip. #00:12:29-0#

B1: Okay, ja. Ich denke mal negative Gefühle, also okay nicht DURCH die Website.

Aber halt, was ich eben meinte, DURCH negative Gefühle gehst du shoppen und dann steigert sich dadurch dann halt dein Glück und dadurch bist du halt befriedigter als vorher. Das kann ich mir vorstellen, ja. Also wie gesagt, es erzeugt auch Ablenkung. Also beispielsweise, wie gesagt, wenn man jetzt irgendwie halt im Lernstress ist, oder sowas, wenn man dann einfach irgendwie eine halbe Stunde sich etwas anguckt, was man dann vielleicht nach den Klausuren sich kaufen will und sich darauf freut oder sowas, dann ist das irgendwie ein Anreiz dazu, dass man jetzt zum Beispiel sagt: "Vielleicht ist das zeitintensiv, ich weiss jetzt nicht, was man sich kauft, oder wenn man sich was neues kauft, was halt nicht alltäglich, ist oder sowas. #00:13:07-8#

I: Ja. Als Belohnung vielleicht? #00:13:08-8#

B1: Ja, genau. Und dann sagt man sich sozusagen: "Okay, wir nehmen das jetzt durch, und dann hast du, wenn du die Klausur durch hast, hast du dann dieses, als Belohnung. Als schönes Erlebnis irgendwie. #00:13:21-7#

I: Okay. Hast du sonst noch irgendwelche Ideen, Denkansätze. #00:13:37-5#

B1: Direkt aufs Tablet bezogen. Ich finde das schwierig. Das ist ja eine sehr eingeschränkte Spalte, oder? #00:13:41-2#

I: Ja, es ist ein Trend. Und der Trend ist natürlich, dass die Tablet mehr oder weniger die stationären Rechner ablösen und es wird diskutiert, dass Kunden mit dem Tablet anders einkaufen. #00:13:57-0#

B1: Okay. #00:13:57-0#

I: Und deswegen mache ich die Forschung, weil ich das herausfinden will. Also zum Beispiel, um auf dieses Flow zurück zu kommen. Eine gute Webseite versucht natürlich dieses Flow empfinden aufrecht zu erhalten und zu verstärken. Konstant. Und wenn du jetzt zum Beispiel mit dem Tablet auf eine Webseite gehst, die nicht optimiert wurde für Tablets, dann kann es halt passieren, dass dieses Flow Empfinden abbricht. #00:14:21-1#

B1: Ah okay. #00:14:19-1#

I: Dass der Kauf dann eben nicht zu Ende geführt wird. Solche Sachen. #00:14:23-0#

B1: Ja. Weiss ich nicht. Bei Tablets, also wie gesagt, man hat es immer dabei. Man shoppt häufiger würde ich sagen. So. Aber dadurch, ich weiss jetzt nicht auf was das direkt bezogen ist, aber ich würde sagen, auch dass die Stornierungen dadurch erhöht werden. Also ich habe es ganz oft, dass ich spontan sage: "Okay, Bam." und eine halbe Stunde später sage: "So, nein, doch nicht." #00:14:45-1#

I: Aha, da hast du dann also spontan eingekauft. #00:14:48-1#



B1: Ja. #00:14:48-1#

I: Aha, interessant. #00:14:50-1#

B1: Und das ist, weiss ich nicht im letzten Jahr oder was, okay. Ja, das würde ich wirklich so auf das Tablet beziehen, weil an einen PC setzt man sich nicht so, und macht es absolut spontan. Und hier ist es ja wirklich so (zeigt auf das Ipad) SWIPE rüber sozusagen und dann ist man drin und dann so: "Oh, heute Angebot" und dann so: "Brauchst du eigentlich garnicht." Aber schon hier! Das würde ich damit direkt verbinden. Ansonsten so extrem viele Unterschiede fallen mir dabei jetzt nicht direkt auf sofort auf. Gut, ich bin auch nicht im Thema drin. #00:15:25-2#

I: Okay. Cool. Danke. #00:15:30-2#

B1: Kein Ding.

## **Interview 6: Longoria, Spanish Exchange Student, Heidelberg.**

I: When did you buy your Tablet? #00:00:09-4#

B1: May, last year. #00:00:10-6#

I: May, last year. So you have it for about one year now. #00:00:14-7#

B1: Yes. #00:00:15-2#

I: And when did you start shopping? Like immediately afterwards, or...? #00:00:25-6#

B1: After a couple of months. #00:00:26-0#

I: Okay, a couple of months? #00:00:26-7#

B1: Yes. #00:00:27-0#

I: Okay. And when you are shopping with your tablet, where are you normally shopping using it? What is the location? #00:00:38-4#

B1: Of my tablet? #00:00:38-4#

I: You with your Tablet. Like... #00:00:41-1#

B1: Always home. I do not usually shop in public. #00:00:42-7#

I: Okay. Are you chilling in your bed or on your couch. Alright. #00:00:46-9#

B1: Okay. #00:00:50-9#

I: And during which daytime? And for how long. #00:00:57-7#

B1: I would say probably evenings. #00:00:58-0#

I: Evenings. #00:01:00-9#

B1: And not more than thirty minutes. #00:01:00-8#

I: Okay. #00:01:05-0#

B1: Ja. #00:01:07-6#

I: When you are shopping are you just by yourself? Or are shopping with your friends and showing your tablet around and... #00:01:14-0#

B1: No, no (smiles) Just by myself. #00:01:14-5#

I: Okay, but are you sharing links? #00:01:18-6#

B1: No... #00:01:18-6#

I: Like if you find something really cool you want your friends to see, are you sharing the link? #00:01:25-8#

B1: Yes. #00:01:23-4#

I: Yes? Okay. So when you start shopping. Do you have like a clear goal or do you just shop just for fun, like browsing and playing around? #00:01:37-4#

B1: I would like to say, I start with a goal but then I of course, browse. #00:01:39-8#

I: Okay. #00:01:40-1#

B1: Yes. #00:01:40-4#

I: Are you using like price comparison websites? #00:01:46-4#

B1: No. #00:01:48-9#

I: No? Any other specific websites you are using? #00:01:50-7#

B1: Apps. #00:01:51-5#

I: Apps? Which? #00:01:54-7#

B1: Amazon for example. #00:01:54-1#

I: The Amazon App? #00:01:54-7#

B1: Yes #00:01:54-7#

I: Okay. Do you have Amazon in Spain? Because in Portugal they do not have it there and if you order something in Portugal normally, they deliver it from the UK. #00:02:08-2#

B1: Oh, yes. #00:02:11-1#

I: And the shipping is pretty cheap comparably. #00:02:12-4#

B1: Oh really? #00:02:12-9#

I: Yes. But they also ship from Germany for Example. #00:02:15-1#

B1: Yes. I use the German one. #00:02:16-7#

I: Ah, okay. So, do you speak German as well? #00:02:20-2#

B1: A little bit, but you know... #00:02:22-6#

I: But you can read all the instructions... #00:02:25-6#

B1: Yes. #00:02:25-7#

I: Oh, interesting. Okay. (...) What are the products you are normally shopping for? Do you have some specific product categories? #00:02:37-5#

B1: Yes. Usually it is something, that I do not find in Supermarkets. So like wierd food, or household, utilities, stuff like that. #00:02:52-7#

I: Alright. And entertainment products? #00:02:57-3#

B1: Not so much. #00:02:57-3#

I: Fashion? #00:02:57-3#

B1: No. #00:02:57-7#

I: No? Alright, okay, interesting. And how important is the variety of products, you have, when you are shopping? Is that important to you, or is it more important that you find directly what you need? #00:03:16-6#

B1: Oh well. Actually, I have been very overwhelmed by the variety of products. When I am looking for something and there is like pages and pages, I cannot decide and I spend way too much time on it. So I like to, yes. A bite more restrictive selection. #00:03:32-2#

I: Okay. So, when you are shopping are you more rational or more affective? Can it happen that you are highly involved with a certain kind of product and you really want to learn more about that product and you get involved? #00:03:53-3#

B1: You mean if I actually read all the... Yes I read it. **I usually spend a lot of time. If I am seeing a product, I might shop, I am usually spending DAYS, just trying to figure if it is right.** #00:04:09-9#

I: And did it happen, to you that you spent more time on shopping, than you initially planned? #00:04:20-5#

B1: Yes, always. #00:04:21-9#

I: That happened? #00:04:23-5#

B1: Yes. (laughs) #00:04:23-5#

I: Can you describe how it happened, why do you think it happened? #00:04:28-5#

B1: I could not decide, if I want a product, or the other one, I spend days, just researching everything. #00:04:34-5#

I: Yes. #00:04:34-5#

B1: Or comparing or just thinking about it: "Oh, do I really need it?" And then (...) #00:04:43-1#

I: So it is not a straightforward decision. #00:04:43-1#

B1: Exactly. #00:04:43-1#

I: Okay. (...) Do you have a PC at home as well? Or a Laptop? #00:05:00-2#

B1: I do not really use it that much since I got this. (points on her tablet) #00:05:02-0#

I: Okay. Nice. And for shopping you always use your tablet? #00:05:06-6#

B1: Yes. #00:05:08-7#

I: Okay. Nice. And is there a specific reason, why you prefer your tablet for shopping instead of your PC? #00:05:19-3#

B1: I barely even open the PC. Because this is so much easier and faster. So I barely touch the PC. #00:05:28-9#

I: Alright. And you said that you are using those shopping apps. Like the Amazon app. #00:05:36-9#

B1: Yes. #00:05:36-9#

I: And would you also use regular websites for shopping? #00:05:40-4#

B1: Yes. But not so much. I never actually ended up shopping with those. I just looked and then I decided to go back. #00:05:48-7#

I: Why? #00:05:48-7#

B1: I do not know. I am not sure. It was just fashion websites. I just looked around and then I decided I do not really need it. But for the Amazon, I mainly go for stuff that I need. So I end up shopping. Does that make sense? #00:06:15-0#

I: Yes. I guess. Did it happen, that you bought more, than initially intended on the Amazon App? #00:06:25-2#

B1: Yes, but I like to think, I needed them. #00:06:27-3#

I: (laughs) Okay. So it starts with a goal, and then you always have like those suggestions. #00:06:32-3#

B1: Yes. #00:06:32-3#

I: Do you fall for them? Or something. #00:06:37-5#

B1: Not really. But you end up: "Oh, I wonder if they have this." And then you are looking. Yes. #00:06:48-5#

I: Okay, so you get intrigued. #00:06:47-4#

B1: Yes. #00:06:49-7#

I: And then you look for it. So you normally do not shop from websites, which are not made for tablets. You are always using the Amazon app. #00:07:00-6#

B1: Yes, maybe. #00:07:01-3#

I: And what if you need something special you cannot find on Amazon? #00:07:07-5#

B1: Oh, then I would look, yes. Then I would search around but that never happened.  
#00:07:11-6#

I: Or what if it is cheaper on another website? #00:07:14-7#

B1: Well. (..) I do not know if I would actually take the time to look for it on another website. #00:07:33-5#

I: So you are happy with what Amazon has to offer and then you just go for it. You trust, that the Amazon price is quite fair and then you just go for it? #00:07:40-1#

B1: Mainly. #00:07:48-5#

I: Maybe one last question. In your opinion. What can be improved? #00:07:54-7#

B1: About what? #00:07:54-9#

I: About the tablet shopping experience. If you could provide any suggestions now. Something that bothers you or really pisses you off? (laughing) What about functionality? Did you ever try to return a package? #00:08:14-7#

B1: Oh, no. #00:08:14-7#

I: Do you always keep what you ordered? #00:08:17-2#

B1: Yes, even if I do not like it. #00:08:18-9#

I: Alright, is there a reason for that? #00:08:20-0#

B1: Should I return something? #00:08:24-4#

I: Well, if is broken. #00:08:24-9#

B1: Not broken, but if I do not like it. #00:08:28-3#

I: You can always return it, you have like 14 days to return everything you want.  
#00:08:29-9#

B1: I think it is pense. (shows a battery pack) #00:08:34-2#

I: Is it a battery pack? #00:08:37-1#

B1: But you have to shake it to turn it on and off. So when I am walking and charging, it turns on and off and on and off. So it is useless. #00:08:47-9#

I: It is broken. #00:08:47-9#

B1: No it is not. It is just the way it is designed. (laughs) Very stupidly. #00:08:53-4#

I: Ah okay. You can return it. #00:08:56-5#

B1: Anyways. Improvements. I have no clue. #00:09:07-3#

I: Okay. You are happy. #00:09:04-4#

B1: Yes. #00:09:06-8#

I: Alright. Do you have any comments or... #00:09:07-6#

B1: What is this for? #00:09:14-7#

I: The idea is. I want to show that people, using their tablets for shopping, they are shopping in a different way, than people like using their computers. #00:09:24-5#

B1: I think they are shopping more. #00:09:26-6#

I: Yes? Why? #00:09:27-5#

**B1: I never shopped until I had this. (points on her tablet) So, readily the app just right there looking at me and saying: "Yeah, you need some stuff!" So yes. On my computer I would NEVER just go on Amazon like that. But here it is there, the app, and it is staring at you and you want to click it, something like that. So I NEVER shopped so much until I got this. #00:09:53-7#**

I: Ah interesting, and you never shopped with your computer before? #00:09:58-2#

B1: I looked around but I thought: "Meh, what for?" #00:09:59-3#

I: Okay, and the Amazon app was so sexy for you that you decided to sign up for an account? #00:10:06-0#

B1: Well, I needed something, and I signed up and THEN I just kept the app and it is just there staring at me. #00:10:14-1#

I: Are you using ebay as well? #00:10:15-6#

B1: Not so much. I mean I have looked around, a lot... #00:10:20-7#

I: Do you like the website or do you prefer the app? #00:10:22-1#

B1: The app is good I think. But I do not like ebay in general, it is a bit shady. I do not know. Have you shopped with ebay? I do not know I have a bad experience with eBay. I do not like it. #00:10:35-3#

B2: I once bought a PS3 for a tenner in Africa. #00:10:42-1#

B1: What really? #00:10:42-9#

B2: Yes. #00:10:47-2#

I: I mean another theory I am working with is that people, which are really engaged in their shopping experience, they feel some kind of flow experience. #00:10:59-0#

B1: Aha. #00:10:59-0#

I: Have you heard of the flow theory? #00:11:00-8#

B1: No. #00:11:04-9#

I: Did you? It is like a psychological theory and it was created by an Hungarian in the nineties. He had like this idea that people, which are really engaged in an activity or a hobby or a sport, whatever and they really like what they are doing and they are really enjoying the experience. They really dive into that experience. They lose control over their surroundings. #00:11:29-7#

B1: Right. #00:11:29-7#

I: They lose control over time and they really ENGAGE. #00:11:32-9#

B1: Wow. #00:11:32-9#

I: Yes and there has been research that people can also get this feeling during online shopping. #00:11:44-3#

B1: Wow. #00:11:44-3#

I: Can you imagine that someone can have this kind of feeling? #00:11:47-7#

B1: YES! #00:11:47-5#

I: Did you have that? Can you describe it? #00:11:48-5#

B1: Well you know, you lose track of time a little bit, because it is so fun, just to be there



and to look at stuff, even though you do not end up buying it. Just "Aah". So I understand. #00:12:01-0#

I: (laughs) So do you feel aroused? #00:12:10-3#

B1: I do not know but I understand. #00:12:19-4#

I: So do you think that the shopping design from the app is actually supporting that kind of feeling? #00:12:20-1#

B1: Yes. #00:12:25-7#

I: The swiping? What is it? What do you think? The design? #00:12:31-7#

B1: Everything in a tablet is very basically designed. So, instead of the simple menus. "Oh, menus!" And stuff like that, it is designed to look a bit more simple and fun and interactive. So i think it is a bit more, I do not know, just easier to see it. I do not know. It is easier. #00:13:02-6#

I: The perceived ease of use you think it is better on the app? #00:13:02-5#

B1: Yes, really. #00:13:09-6#

I: Alright, anything else you want to add? #00:13:11-1#

B1: (head shaking) #00:13:11-5#

I: Alright, cool.

## **Interview 7: Patrik, Banking Specialist, Mannheim**

I: Okay. Also. Wann hast du dein Tablet gekauft? #00:00:13-5#

B1: Letztes Jahr im Juli. #00:00:13-5#

I: Letztes Jahr im Juli. Und wann hast du das erste mal damit geshoppt? #00:00:14-5#

B1: Sofort, weil ich vorher auch auf dem iPhone immer geshoppt habe. Und das gleiche in grün dann auf dem Tablet. #00:00:28-1#

I: Okay. Und in welchen Räumen benutzt du es dann oder wo? #00:00:30-2#

B1: Meistens im Schlafzimmer im Wohnzimmer. #00:00:37-2#

I: Auf der Couch dann? #00:00:37-2#

B1: Ja, genau. #00:00:36-6#

I: Welche Tageszeit ist das, und wie häufig? #00:00:41-0#

B1: Entweder früh morgens, nach dem Aufstehen. Oder direkt nach dem Arbeiten.  
#00:00:48-9#

I: Und für wie lange? #00:00:50-2#

B1: Also ich weiss meistens genau, was ich will und dann brauche ich nicht länger, als eine viertel Stunde. #00:00:58-6#

I: Okay. #00:00:58-6#

B1: Manchmal recherchiere ich aber auch abends und dann kann es manchmal bis zu einer Stunde gehen, im Bett. Aber dann kaufe ich nichts und recherchiere nur. Ja und ansonsten, viertel Stunde. #00:01:08-7#

I: Und bist du dabei alleine? #00:01:11-2#

B1: Ich bin alleine. #00:01:11-2#

I: Und wenn du was cooles entdeckt hast, teilst du dann auch den Link, sharest du dann mal den Link über Whatsapp oder eMail... #00:01:23-2#

B1: Eher selten. Manchmal schicke ich dann etwas der Freundin, wenn es um Wohnungseinrichtungen geht. Oder per eMail an einen Kumpel. Weil der sich auch ziemlich gut auskennt mit Interiör oder mit Design im Allgemeinen. Aber größtenteils share ich es nur unter zwei Personen, ja. #00:01:41-6#

I: Du hast jetzt schon gesagt, dass du eigentlich recht zielgerichtet einkaufst, ist das nur am Anfang so, dass du ein Ziel hast, oder würdest du sagen dass du generell auch mehr so just for fun mal shoppst? Und guckst, was es gerade neues gibt. #00:02:03-5#

B1: Wo ich manchmal herum stöbere, ist auf Creative Inneneinrichter, die App also CI Design. #00:02:08-7#

I: Ja? #00:02:09-0#

B1: Und im Apple Store. Die beiden Apps, da gucke ich eigentlich immer so rum und

gucke, was es neues gibt. Ja, gerade beim Apple Store gucke ich gerade immer, was gibt es für neue Boxen oder für neue Hüllen, da stöbere ich dann meisten ein bisschen, und klar CI Design, da gibt es ja, was weiss ich, über hundert verschiedene Hersteller von Design Möbeln, und da bin ich auch immer lange unterwegs, ja. Aber gerade bei Amazon... #00:02:43-4#

I: Ja? #00:02:43-4#

B1: ... Da kaufe ich sehr sehr ZIELGERICHTET ein. Manchmal gucke ich dann auch noch, was Amazon mir empfiehlt, bei Eiweiss gerade, was die für verschiedene Produkte empfehlen oder aufzeigen aber sonst alle andere Sachen, weiss ich genau was ich will und kaufe es dort dann direkt ein. #00:03:01-4#

I: Okay. #00:03:01-4#

B1: Es ist halt bequem. #00:03:02-0#

I: Ja. Und benutzt du auch Preissuchmaschinen? #00:03:04-6#

B1: Ja. Geizhals habe ich drauf als App. Ja eigentlich nutze ich in der Regel nur Geizhals. #00:03:13-5#

I: Und wenn du jetzt mit Amazon einkaufst... #00:03:15-5#

B1: Ja. #00:03:15-5#

I: ... nutzt du dann die Shopping App? #00:03:18-3#

B1: Ja natürlich, nur. #00:03:19-8#

I: Also keine Website? #00:03:20-6#

B1: Nein, nur App. Ich wüsste garnicht, wann ich das letzte mal am Desktop geshoppt habe. Eigentlich nur über die App. Ist halt super komfortabel und geht halt schnell mit one click und beim Apple store mit express checkout. Weil ich ja genau weiss, was ich will und dann one-click und ich habe es. Fertig. #00:03:42-9#

I: Und was kaufst du normalerweise an, was sind das für Produkte oder was für Kategorien? #00:03:46-8#

B1: Vielfältig, also ich habe bestimmt schon vierzig Packungen nur Lavendel gekauft, also getrockneten Lavendel. Ich habe Öl für das Auto gekauft über Amazon, Ich habe Eiweiss gekauft über Amazon, Haargel, Kompass, ach du kriegst bei Amazon alles. Also... #00:04:14-5#

I: Was ist mit Unterhaltungselektronik. #00:04:19-1#

B1: Ja, Mp3s habe ich mir schon gekauft, dort bei Amazon für 99 Cent. #00:04:20-6#

I: Okay. #00:04:21-7#

B1: Ein Album schon gekauft dort, ja du kriegst ALLES auf Amazon. #00:04:28-3#

I: Wie wichtig ist dir diese Produktvielfalt, dass du da alles kriegst? #00:04:30-4#

B1: Unglaublich wichtig, weil Amazon natürlich immer Tiefpreisgarantie hat. In aller Regel und ich auch schon genau weiss, wieviel die Produkte in der Stadt kosten. Und dann sehe ich, dass Amazon immer zwei bis fünf Euro im Schnitt günstiger ist, und dann sage ich mir: "Warum, in aller Herrgottsfrühe soll ich in die Stadt fahren, wenn ich es bei Amazon mit one-click kriege, und dann noch fünf Euro günstiger und ohne Versand?" #00:04:59-3#

I: Ja. #00:05:01-8#

B1: Das ist ja gar keine Frage für mich, auch betriebswirtschaftlich die ZEIT, die ich einspare. Ich muss nicht in die Stadt, ich muss keinen Parkplatz suchen, ich habe meine Ruhe vor Leuten, vor Massenauflauf, kein Bock da drauf, ja? Und das mache ich alles über die App, habe es günstiger, kriege es frei-haus geliefert, was will man mehr, ja? Das ist überragend. #00:05:20-7#

I: Und hast du dich mal dabei erwischt, dass du vielleicht mehr Dinge gekauft hast, oder noch etwas komplett anderes, als was du ursprünglich geplant hattest? #00:05:27-3#

B1: Ja. Also mehr gekauft von einem Produkt, ja. Also anstatt von zum Beispiel zwei Liter Öl habe ich dann gleich FÜNF Liter Öl gekauft, weil ich mir sage, hey warum soll ich jetzt zwei Liter Öl bestellen, die habe ich relativ schnell wieder durch. #00:05:41-7#

I: Ja. #00:05:42-1#

B1: Zahle aber einmal vier Euro Versand, weil es ein Marketplace ist und kein direkt Amazon. #00:05:50-3#

I: Okay. #00:05:50-5#

B1: Und da habe ich mir gedacht: "Komm, machst du gleich fünf. Dann zahlst du nur einmal Versand. Anstatt zwei Versand, und wieder Versand. Also gleich Fünf oder Sechs und dann nur ein Versand." Oder manchmal bietet Amazon beim Eiweiss: "Pass auf, wenn du regelmäßig, einmal im Monat, die Ware nimmst, kriegst du zehn Prozent Rabatt. Bumm." Habe ich auch gemacht. Ja? Ist ja auch eine coole Sache, weil ich brauche sowieso immer einmal im Monat Eiweiss, ja? Da führt kein Weg daran vorbei und dann kriege ich noch über die Dauerschleife 10 Prozent Rabatt, ja? Das ist auch nochmal geil, ja? #00:06:24-2#

I: Okay. #00:06:23-2#

B1: Also das ist schon mächtig. #00:06:23-2#

I: Dass du mal was komplett anderes noch dazu gekauft hast, oder Produkte, die sich ergänzen? #00:06:31-0#

B1: Selten. #00:06:32-3#

I: Komplementär? Zum Beispiel, wenn du jetzt einen Haarschneider kaufst, dann wird dir noch das Öl dazu angeboten, um das Gerät zu schmieren, sowas zum Beispiel. #00:06:41-3#

B1: So Cross-Selling? Nein eher nicht, weil ich ja auch aus der Schiene komme, und weiss wie das abläuft, psychisch und das kann ich dann schon ganz gut ausblenden. Also da bin ich relativ opportunistisch eingestellt. #00:06:53-8#

I: Ja. Okay. Und die eBay App? Wie findest du die? #00:06:57-8#

B1: Muss ich ehrlich sagen, ich habe sie zwar, aber ich nutze sie nicht. Also kann ich wenig Aussagen darüber machen. Also Amazon App wird genutzt jeden Tag. Diese Apple Store App, einmal die Woche mindestens und Kreative Einrichter, täglich. Ja? #00:07:18-0#

I: Und wenn du jetzt einkaufst, ja? Während dieses Vorgangs, wie beschäftigt bist du dabei, wie involviert bist du dann mit diesem Produkt, wie intensiv setzt du dich damit auseinander, bevor du es kaufst? #00:07:27-3#

B1: Also ich habe natürlich einen riesen Erfahrungsschatz in den Produkten, die ich mir regelmäßig kaufe. Deswegen muss ich das jetzt nicht groß überlegen... #00:07:36-7#

I: Also du weisst es im Vorfeld schon genau... #00:07:38-0#

B1: Genau, so ist es. Also ich. Klar, WENN ich mich für was interessiere, dann recherchiere ich natürlich erstmal auf Geizhals, da gibt es auch die ganzen Produktempfehlungen und kann mir da alles durchlesen. Bei Amazon gibt es ja auch manchmal Produktbeschreibungen oder Empfehlungen. Finde ich jetzt nicht sooo gut wie jetzt auf Geizhals, wenn da von einer Tech Seite irgendwie ein ausführlicher Bericht dann über ein neues Handy steht, mit allem Firlefanz, ja? Das finde ich dann hochwertiger wie: "Ja, Produkt ist einen Tag später gekommen, funktioniert, super Kauf, kann es weiter..." Also damit kann ich nichts anfangen. Ich kann halt mit professionellen Tech Berichten mehr anfangen, ja? Oder wenn ich es mir bei Youtube irgendwie so ein Unboxing angucke, ja? Das bringt mir dann MEHR. #00:08:30-3#

I: Also es kann schon passieren, dass wenn die Produktvielfalt zu groß ist, und viele

Produkte angeboten werden, dass du dann, um eine gute Kaufentscheidung zu treffen, dich schon INTENSIV dann, damit auseinander setzt? #00:08:34-4#

B1: Ja. #00:08:35-6#

I: Und ist es dir dabei mal passiert, dass du vielleicht den Blick für die Zeit verloren hast? Dass du... #00:08:46-1#

B1: Ja, definitiv. #00:08:46-1#

I: Okay. Kannst du das beschreiben? Hast du ein Beispiel dafür? Was da passiert ist, oder wie es dazu gekommen ist? #00:08:49-7#

B1: (...) Ja, das ist doch das gleiche, wie wenn man ein Buch liest und du hast eine sehr spannende Passage, die sich über zwanzig, dreissig, vierzig, fünfzig Seiten hinweg zieht und du ja eigentlich schon aufhören wolltest, zu lesen und auf einmal merkst du: "Oha Fuck, schon wieder eine Stunde weg." Okay ich bin halt jetzt achtzig, neunzig Seiten weiter, aber die Stunde ist weg, und das war jetzt so spannend und wenn du dann halt da beim Einkaufen bist, oder du siehst irgendetwas geiles und liest es nochmal durch und guckst: "Ah, wie sind die Inhaltsstoffe beim Eiweiss oder was haben sie da und da kannst du noch die Farbe ändern, oder ein T-shirt bedrucken lassen, Ah dann der Text, der Text, die Farbe, die Größe, der Schuh..." **Ja, das geht ganz schnell wenn du irgendwo mit Emotionen dabei bist, und dann vergisst du die Zeit.** Das ist aber wie mit allem, ja? Das ist einfach das Gefühl transportiert auf das Einkaufen, ja? #00:09:48-9#

I: Okay. Also du hast auch einen PC zu hause? #00:09:51-1#

B1: Ja, klar. #00:09:51-5#

I: Und welche Faktoren beeinflussen denn jetzt, dass du lieber mit dem Tablet einkaufst, als mit dem Computer? #00:09:58-6#

B1: Habe ich schneller zur Hand, ist schneller hoch gefahren, die Menüführung ist zielgerichteter, also dieses one-click, ja? In der App. Das ist alles zielgerichteter, smart, schnelle Abwicklung. Musst nicht viel lesen, es ist schon zur Kasse, Kaufen, Bumm, Fertig. Und das wichtigste ist, ich habe es immer griffbereit, ja? Ein Tablet nehme ich mal, zack, es liegt auf dem Schreibtisch, Handy nehme ich, zack. Fertig. Und Desktop, Meh, erstmal hochfahren und kacke Strom anmachen, alles voll nervig. Und ja, das ist einfach, ja. #00:10:38-3#

I: Also der PC hat dann, seit du das Ipad hast, an Reiz verloren. #00:10:38-1#

B1: Ja. Auf jeden Fall. #00:10:41-2#

I: Zum shoppen auch. #00:10:41-2#

B1: Ja. #00:10:41-2#

I: Okay. Und du benutzt ausschließlich die Apps auf deinem Ipad? #00:10:48-2#

B1: Ja. #00:10:48-2#

I: Die Amazon Shopping app, Ebay benutzt du nicht, aber hast du auch mal auf anderen Seiten geshoppt oder versucht, zu shoppen, die jetzt nicht für Tablets optimiert waren? #00:10:59-4#

B1: Nein, das habe ich nicht probiert. #00:10:59-8#

I: Also meistens dann tatsächlich über Amazon. #00:10:59-7#

B1: Ja, über Apps, ja. Amazon, definitiv. #00:11:05-0#

I: Okay, und was ist, wenn du jetzt einen Preis über eine Preissuchmaschine günstiger auf einer anderen Webseite findest. Deutlich günstiger? #00:11:10-6#

B1: Selten. Dass das der Fall wäre. Meistens ist es auch so, was heißt meistens, MITTLERWEILE ist es so, dass (...) Saturn und Media Markt die gleichen Preise stellen, wie andere im Internet. Das heißt, ich sehe es dann. Okay es ist im Saturn verfügbar oder im Mediamarkt oder im Atelco, dann bestelle ich es mir dort in die Filiale. Also es ist sehr sehr selten geworden, dass es billigere Produkte gibt im Internet, als bei Saturn oder Mediamarkt. Die ziehen immer mit dem Preis gleich, ja? Das heißt, wenn ich irgendwo was sehe, das günstiger wäre, als bei Amazon, dann kriege ich es bei Saturn, weil die ja auch wieder mit dem Preis gleichziehen und dann hole ich es mir dort in der Filiale ab. Ja? Wenn es hart auf hart kommt. Also ja ich bin nicht der Freund dann wirklich IMMER das günstigste, wenn es zehn Euro günstiger ist, dass ich mich dann auf der Webseite irgendwie anmelde, weil dann habe ich irgendwann mal, war ich auf zwanzig Webseiten, habe zwanzig Anmeldungen, zwanzig Passwörter, wenn ich nicht immer das gleiche nehme. Da habe ich kein Bock drauf, da zahle ich lieber bei Amazon mal zwei, drei Euro MEHR, weiss aber immernoch, dass es günstig ist und wenn ich es bei Saturn oder Media Markt günstiger kriege, bestelle ich es da und hole es ab. #00:12:36-7#

I: Und hast du mal gemerkt, wenn du mit der app geshoppt hast, hat dir mal an irgendeiner Stelle mal eine Funktion gefehlt, die du jetzt gebraucht hast, oder dein Shopping Erlebnis, wurde das irgendwie ein bisschen behindert? #00:12:49-7#

B1: Nein. Also bei Amazon überhaupt nicht. #00:12:50-9#

I: Also zum Beispiel andere Leute haben berichtet, dass auf der Amazon Webseite mehr Informationen über ein Produkt angezeigt wurden, gerade für komplexere Produkte, wie ein Fernseher oder sowas. #00:13:05-1#

B1: Ja, das stimmt. Da mag ich Recht geben. #00:13:01-9#

I: Und dass auch Rezensionen zum Beispiel fehlen. #00:13:05-3#

B1: Ja, auch das stimmt, ABER... #00:13:09-2#

I: Hast du damit Erfahrung? #00:13:09-2#

B1: Ja, das ist mir auch aufgefallen, finde ich aber nicht schlimm, weil über Amazon kaufe ich ja meine Produkte immer sehr ZIELGERICHTET, und wenn mir wirklich ein Produkt durchläuft, wo ich sehe: "Woah, fuck das ist irgendwas elektronisches, hochwertiges" Dann switche ich wieder auf Geizhals und lese mir das ausführlich die Berichte durch. #00:13:32-1#

I: Okay. #00:13:32-1#

B1: Ja? Also das ist dann nicht so schlimm für mich. Ja? Man kann natürlich nicht alles, das was auf einer Webseite ist, in eine App rein packen, das ist ja wohl auch klar. Ja? Sonst hast du irgendwo einen Overkill, ja? Von daher ist das okay. Ja zudem ich ja eh sehr zielgerichtet in der Amazon App einkaufe. #00:13:52-2#

I: Okay. #00:13:52-2#

B1: Ich finde es einfach, geil, dass es sowas gibt, weil ich mein Produktportfolio, wo ich monatlich brauche oder auch zwei monatlich brauche, mein Produktportfolio und das finde ich halt GEIL, dass ich genau dieses Produktportfolio bei Amazon zielgerichtet einkaufen kann und im Schnitt zwei bis fünf Euro günstiger. Peng. Ja? Und alles was darüber, hochwertiger ist, lese ich mir irgendwo an oder gucke es mir auf Youtube an und kaufe es erst dann. Ja? Das ist halt für mich die Erleichterung, mein Produktportfolio in eine App zu kriegen, schnell, nicht umständlich und halt frei Haus oder in der Regel frei Haus, wenn noch ein Market Place zwischen drin hängt, jo dann kostet es halt mal drei, vier Euro, ja und weiter? #00:14:38-9#

I: Also in Nordrhein-Westfalen gab es jetzt eine Umfrage von der Verbraucherzentrale und die haben herausgefunden, durch Stichproben, dass teilweise die Preise sehr dynamisch angepasst werden und dass die Preise auf den Smartphones oder auf den mobilen Endgeräten teurer sein können, als auf Webseiten. #00:14:55-9#

B1: Okay? #00:14:55-9#

I: Also da muss man aufpassen. Die Erfahrung hast du aber noch nicht gemacht? #00:15:02-7#

B1: Nein, ich habe die Preise auch immer im Kopf von meinem Produktportfolio und wenn ich merke, dass irgendwo ein Preis höher ist, dann halte ich erstmal zurück und



gucke, ob es einen anderen Anbieter gibt, der es günstiger bringt auf Amazon jetzt. Also das habe ich schon im Auge. Die Preise. Ich kenne meine Preise von meinem Produktportfolio. #00:15:20-2#

I: Okay, und gibt es irgendwas, was dich nicht stört an der App, was man besser machen könnte? #00:15:26-6#

B1: (...) Wenn du wirklich sagst, dass es diese dynamischen Preisanpassungen gibt, Webseite, Mobile Banking, dann würde ich das schon sehr arschlochhaft finden, wenn man so eine Strategie fährt. Wenn es das wirklich so wäre, und man könnte es nachweisen, dass man das natürlich in den Griff kriegt, also diese Preisverzögerung, das finde ich schon, wenn das wirklich so wäre, ganz schön arschlochhaft, wobei mir es eigentlich noch nicht aufgefallen ist, weil ich ja auch die Preise kenne, von meinem Produktportfolio und ich sagen muss, dass ich da jetzt nicht irgendwie eine Veränderung hätte feststellen können. Also mir wäre es aufgefallen, wenn auf einmal das Gel, wo ich mir immer kaufe für elf, zwölf Euro jetzt auf einmal FÜNFZEHN Euro kostet. Nein, es kostet IMMERNOCH zwischen elf und zwölf Euro und daher... #00:16:14-4#

I: Also du hast eine genaue Vorstellung von deinen Preisen. #00:16:15-3#

B1: Genau. #00:16:18-6#

I: Jetzt mal noch ein bisschen weiter gesponnen, weil du bist ja jemand, der sich dann schon intensiv damit auseinander setzt, wen ihn was besonders interessiert. Und, es gibt eine Flow Theorie, hast du das schonmal gehört? #00:16:33-9#

B1: Ja, klar. #00:16:34-3#

I: Sagt dir das was? #00:16:34-3#

B1: Ja. #00:16:35-1#

I: Und das wurde ja von einem Glückforscher erfunden, von einem Ungarn, und es gibt jetzt andere Wissenschaftler, die haben untersucht, dass es auch Leute geben kann, die beim online Shoppen Flow empfinden können. Das heißt die sind dann so damit beschäftigt, dass sie das Gefühl für Zeit und Raum verlieren und haben dann aber auch so ein Glücksgefühl. Also die haben dann ständig neue Reize und werden dadurch praktisch motiviert, weiter einzukaufen. Hast du so etwas ähnliches mal gehabt, oder kannst du dir vorstellen, dass andere das haben? #00:17:06-5#

B1: Vorstellen, dass es andere haben, ja. Bei mir jetzt beim Shoppen nein, aber beim Recherchieren hatte ich schon öfters Flow. #00:17:14-3#

I: Aha, und was ist da genau passiert? #00:17:15-9#

B1: Ja. Du siehst halt geile Sachen, Inneneinrichtung, also Interiör... #00:17:23-8#

I: Bei der Amazon App? #00:17:23-8#

B1: Nein, Kreative Inneneinrichter. Das ist das non-plus ultra. Da geht kein Weg dran vorbei. #00:17:28-6#

I: Das ist eine Internetseite? #00:17:29-1#

B1: Nein, das ist eine App. #00:17:29-1#

I: Das ist eine App. #00:17:33-2#

B1: Das ist ein Zusammenschluss von allen Designern aus Deutschland, und die nennen sich Kreative Inneneinrichter. Das hast du, was weiss ich, 150 Hersteller und die packen alle ihre Produkte in eine App rein. Erstmal du kannst es filtern nach Hersteller, du kannst es filtern nach Wohnzimmer, Schlafzimmer, Esszimmer, Küche, Bad, du kannst es filtern, du kannst es aber auch, wie gesagt nach DESIGNER, wenn du jetzt zum Beispiel Philipp Nicro kennst, der ist Designer für Lignier Rose, dann kannst du Philipp Nicro suchen, den Filter setzen, dann siehst du genau was Philipp Nicro herstellt, wenn du nur den Hersteller Nils Holger Mohrmann willst, du kannst da supergeile Filter setzen und da hatte ich schon den übelsten Flow, über mehrere Stunden. Habe mir dann so viele Impressionen gesammelt und wenn ich eine geile Einrichtung gesehen habe oder eine geile Couch, oder ein geiles Bad, ein geiles Waschbecken, dann mach ich immer Screenshots und dann habe ich so eine Reihe von Screenshots und weiss wie ich mir ungefähr irgendwie mein Zimmer einrichten will oder meine Wohnung, ja? Also da habe ich schon Flow empfunden, aber das ist keine direkte Kaufapp, weil wenn du etwas kaufen willst, muss du dich natürlich mit dem Einzelhandel in Verbindung setzen. Also aus der App raus, kannst du nichts ordern. #00:18:52-1#

I: Also du hast es eher als Inspirationsquelle genutzt. #00:18:56-3#

B1: Genau so ist es. #00:18:56-6#

I: Okay und in dem Moment wo dich davon hast inspirieren lassen... #00:19:01-0#

B1: Hatte ich auch Flow und Glücksgefühle und "Woah, geil. Inneneinrichtung. Super. Und das auch. " und so, nein? #00:19:08-0#

I: Aber du hast jetzt nicht zielgerichtet gesucht, sondern... #00:19:10-5#

B1: NEIN, ich habe mich leiten lassen. #00:19:11-2#

I: Okay. #00:19:12-6#

B1: Ich habe da gemacht, dann bin ich da gesprungen, dann hatte ich die Idee, das, das, das, kreuz und quer. (..) Also querbeet. #00:19:19-5#

I: Okay. Also ich habe keine Fragen mehr, wenn du jetzt noch was loswerden willst, zum Schluss, ist jetzt die Gelegenheit. #00:19:27-8#

B1: Ja, ich würde mal behaupten, ich bin mental und psychologisch auch so eingestellt, und so stark, dass ich das Handy in der Hand habe und nicht das Handy mich. #00:19:42-6#

I: Okay, alles klar.

## **Interview 8: Michael, Business Student, Hamburg**

I: Wann hast du denn dein Tablet gekauft, seit wann hast du es denn? #00:00:13-4#

B1: Seit einem halben Jahr. #00:00:17-9#

I: Seit einem halben Jahr? #00:00:16-7#

B1: Ja. #00:00:16-7#

I: Und wann hast du das erste mal damit angefangen zu shoppen? #00:00:23-8#

B1: Vor drei Monaten. #00:00:24-7#

I: Okay. Gibt es eine spezielle Location, wo du es benutzt? Eher an der Uni, oder eher zu hause? #00:00:34-5#

B1: Beides, Uni und zu hause. #00:00:37-5#

I: Und wenn du shoppst. #00:00:43-5#

B1: Dann sind das bisher Bücher, die ich einkaufe. #00:00:43-0#

I: Also wenn du einkaufst, dann shoppst du auch von der Uni aus? #00:00:49-1#

B1: Ja. #00:00:49-1#

I: Okay, welche Tageszeit ist das dann? #00:00:55-3#

B1: Das ist nicht speziell. Also das ist irgendwie tagsüber, ja nicht nachts. Nicht abends, nicht nachts. Tagsüber. #00:01:00-2#

I: Also abends auch nicht, wenn du zu hause gemütlich bist? #00:00:59-4#

B1: Nein. #00:01:00-8#

I: Auch nicht. Okay. Wie lange ist dann so ein Vorgang, und wie häufig? #00:01:09-0#

B1: Also nicht so häufig, aber es ist dann so, dass es schnell geht einfach, wenn man gerade ein Buch haben möchte. #00:01:19-5#

I: Ja. #00:01:19-0#

B1: Dass man das dann gerade kaufen kann. #00:01:19-9#

I: Also direkt mit dem Tablet gehst du dann zielgerichtet hin und kaufst dann direkt dieses Buch was du vorher... #00:01:28-9#

B1: Ja. #00:01:28-9#

I: Okay, bist du dann dabei alleine oder teilst du dann auch mal einen Link von einem Produkt, das dich interessiert, oder worüber du gerne mehr von deinen Freunden auch wissen möchtest? #00:01:35-0#

B1: Nein, alleine. #00:01:36-4#

I: Also alles alleine im Prinzip. Okay. Hast du vorher ein klares Produkt vor Augen oder ist ergibt sich auch manchmal einfach ein Produkt, wenn du anfängst browsen, so ein bisschen dir damit die Zeit zu vertreiben? #00:01:50-9#

B1: Nein. Meistens habe ich irgendwo im Internet einen Blog oder eine positive Rezension gelesen. #00:02:00-6#

I: Ja? #00:02:01-6#

B1: Ja, meistens ist das so. Dass das darüber kommt. #00:02:06-4#

I: Okay also du hast dich vorher irgendwo inspirieren lassen oder hast... #00:02:09-2#

B1: Ja ich stoße irgendwo auf Bücher, auf Buchempfehlungen und dann genau. #00:02:15-0#

I: Und dann gehst du über diese Buchempfehlungen, sharest du dann, was die Leute darüber schreiben. #00:02:18-3#

B1: Nein, es ist so ich lese Blogs, und da tauchen ab und zu Buchbesprechungen auf.  
#00:02:24-8#

I: Okay. #00:02:28-0#

B1: So, und wenn mich dann halt dieses Thema und dieses Buch, beziehungsweise, wie es dort besprochen wird, halt interessiert, dann kaufe ich das, ja. #00:02:35-2#

I: Ah okay, setzt du dich dann auch intensiver mit diesem Thema auseinander?  
#00:02:38-0#

B1: Ich lese dich Bücher, ja. #00:02:40-3#

I: Also du liest diesen Blog. #00:02:44-3#

B1: Ja, es sind durchaus Blogs, aber jetzt zum Studium bezogen, das letzte Buch was ich gekauft habe, war eines, was auch bedingt dadurch war, dass ich von dem Autor Zeitungsartikel gelesen habe, und der ein Historiker war und ich... #00:03:03-9#

I: Du hast dich dann für dieses Thema interessiert und hast dich dann intensiver mit diesem Thema auseinander gesetzt. #00:03:05-7#

B1: Ja, genau. #00:03:09-7#

I: Was kaufst du dann normalerweise ein, außer Büchern? Noch irgendetwas anderes?  
#00:03:17-7#

B1: Nein, bisher noch nicht. #00:03:17-7#

I: Also benutzt du dann diese Amazon app oder benutzt du Webseiten? #00:03:19-7#

B1: Amazon, oder ich habe auch mal bei einem lokalen Buchhändler hier gekauft.  
#00:03:29-0#

I: Mit dem Tablet? Bei einem lokalen Buchhändler? #00:03:29-0#

B1: Naja über die Webpage. #00:03:33-4#

I: Bei Thalia, oder? #00:03:33-4#

B1: Bei Bender. Bücher Bender. #00:03:33-4#

I: Dann hast du es über das Tablet bestellt und dann in dem Buchladen abgeholt.  
#00:03:39-2#

B1: Ja, genau. #00:03:43-3#

I: Wie wichtig ist dir Produktvielfalt beim shoppen? #00:03:48-3#

B1: Wichtig. #00:03:51-4#

I: Also, wenn du jetzt nur Bücher shoppst, sage ich jetzt mal. Dann kaufst du jetzt keine Unterhaltungsprodukte ein, so CDs oder Unterhaltungselektronik oder Tickets oder Urlaube oder so etwas? #00:04:04-1#

B1: Urlaube habe ich auch schon mal, stimmt habe ich auch schon mal gebucht, ja. #00:04:08-2#

I: Okay. Ist es dir da wichtig, dass du eher schnell ans Ziel kommst oder dass du eine gute Auswahl... #00:04:14-3#

B1: Schnell. Schnell ans Ziel komme. Wenn das Produkt da ist, dann ist das super. #00:04:16-7#

I: Okay, dass du deinen Einkauf schnell zu Ende bringen kannst. #00:04:20-4#

B1: Ja. #00:04:23-8#

I: Ist es dir aber dabei schonmal passiert, dass du vielleicht noch was ganz anderes gekauft hast, als du ursprünglich geplant hattest? Oder dass du noch komplementäre Dinge gekauft hast, die sich ergänzen? #00:04:32-1#

B1: (..) Nein. #00:04:39-9#

I: Das ist noch nicht passiert? #00:04:39-9#

B1: Nein. #00:04:39-9#

I: Also dieses Cross-Selling bei Amazon oder so fällst du jetzt nicht drauf rein, da lässt du dich dann nicht beeinflussen? #00:04:44-9#

B1: Nein, ich habe sowieso schon zu viele Bücher daheim. #00:04:48-8#

I: Aha. Wenn du dich mit diesen Wirtschaftsblogs auseinander setzt, ja? Und dich dich jetzt intensiv für einen Autor interessierst, bevor du dir jetzt ein neues Buch kaufst. #00:05:06-9#

B1: Ja. #00:05:06-9#

I: Du dich dann so intensiv damit auseinander setzt, ist es dir mal dabei passiert, dass du vielleicht die Zeit aus den Augen verloren hast? #00:05:13-0#

B1: Nein. #00:05:16-9#

I: Okay. Du hast einen Computer zu hause? #00:05:20-9#

B1: Ja. #00:05:20-9#

I: Shoppst du mit dem auch? #00:05:23-1#

B1: Ja, aber in letzter Zeit weniger, durch das Tablet. #00:05:30-5#

I: Durch das Tablet. #00:05:30-8#

B1: Ja. #00:05:30-8#

I: Okay, glaubst du, dass du anders einkaufst mit dem Tablet, als mit dem Computer? Oder ist das vergleichbar? #00:05:37-6#

**B1: Ich glaube dieser Impuls daraus, irgendwas zu lesen und dann dieses Buch zu kaufen ist irgendwie mehr mit dem Tablet da, als mit dem Computer.**  
#00:05:49-5#

I: Ja? #00:05:50-2#

B1: Ja. #00:05:50-2#

I: Woran liegt das? Was glaubst du? #00:05:50-2#

**B1: Weil es unmittelbarer ist, beim Computer musst du ja nochmal, das Gefühl, scheint absurd, scheint mir irgendwie beim Tablet NÄHER zu liegen, sich einfach dafür zu entscheiden, so ein Buch dann auch noch zu kaufen.** #00:06:10-8#

I: Meinst du es hat damit zu tun, dass du mit dem Finger direkt auf dem Bildschirm swipest? #00:06:15-4#

B1: Das könnte sein, ja. #00:06:16-1#

I: Ja? #00:06:16-1#

B1: Ja. #00:06:16-2#

I: Okay. Meinst du dass dein PC durch das Tablet irgendwo an Wichtigkeit verloren hat? #00:06:28-1#

B1: Ja. Diesbezüglich ja. **Mehr zum Arbeitswerkzeug.** #00:06:35-1#

I: Okay. Gibt es irgendetwas, was du besonders schätzt am Tablet? Was dir besonders

gefällt? #00:06:41-2#

B1: Ja, praktisch ist, also unterwegs was lesen zu können. #00:06:46-5#

I: Okay. #00:06:51-5#

B1: Und wenn man unterwegs ist, halt Freizeit oder für die Uni. So dass man nichts mitschleppen muss. Nicht das ganze Zeug ausdrucken muss. #00:06:57-0#

I: Okay, also diese Mobilität. Dass du es einstecken kannst. #00:06:59-0#

B1: Ja. #00:07:01-3#

I: Wenn du Bücher kaufst, kaufst du meistens über die Amazon app? Oder über die... was hattest du vorher gesagt? #00:07:13-3#

B1: Bücher Bender. #00:07:16-2#

I: Ist die Webseite von Bücher Bender auch optimiert für Tablets? Wie leicht fällt es dir da dort einzukaufen? #00:07:27-9#

B1: Das ist leicht. #00:07:27-9#

I: Die Bedienerfreundlichkeit. Ist es optimiert für Tablets? #00:07:26-4#

B1: Ich glaube nicht. Aber da spielt dann eher die Überzeugung die Rolle, lokal einzukaufen. Also das ist irgendwie so der Aspekt der dann vor allem wichtig ist. #00:07:41-0#

I: Okay, dass du das Buch dann praktisch in die Buchhandlung bestellen kannst, du kannst es dir dann dir dann erst nochmal anschauen und musst es nicht gleich mitnehmen. #00:07:47-7#

B1: Ja, das auch aber einfach einen lokalen Buchladen halt zu unterstützen oder quasi da einzukaufen. #00:07:59-3#

I: Okay. Gibt es irgendwas, was dich noch stört, wenn du ein Buch suchst, oder wenn du etwas einkaufen möchtest? Irgendwas, was du verbessern würdest? #00:08:08-5#

B1: (...) Nein eigentlich bin ich soweit zufrieden. #00:08:11-7#

I: Du bist happy mit der Situation. #00:08:11-7#

B1: Ja. #00:08:11-7#

I: Okay. Cool. Ja ich habe keine Fragen mehr, also wenn du noch irgendwie was



loswerden willst. #00:08:18-1#

B1: Nein. Interessantes Thema. #00:08:19-8#

I: Okay. Alles klar. Danke. #00:08:23-5#

B1: Bitte.

## **Interview 9: Benny, Student of Religion, Heidelberg**

I: Test, Test. Okay. Wann hast du dein Tablet gekauft Benjamin? #00:00:23-0#

B1: Frage mich doch nicht solche Sachen. Vor einem Jahr an Weihnachten habe ich es geschenkt bekommen. Also Weihnachten 2012. #00:00:27-7#

I: Also du hast es jetzt eineinhalb Jahre. Und wann hast du damit das erste Mal geshoppt? #00:00:38-0#

B1: (...) Das sind gute Fragen. (..) Es hat bestimmt eine Weile gedauert am Anfang habe ich nicht sofort geshoppt und ich hatte am Anfang auch noch keinen Wallet angelegt bei Google aber nachdem ich angefangen habe mit dem Wallet hat sich das dann so ein bisschen verselbständigt. #00:00:56-7#

I: Und wann war das? #00:01:01-1#

B1: Ich würde sagen ein, zwei Monate später. #00:01:01-1#

I: Okay, also shoppst du seit ungefähr einem Jahr mit dem Tablet. #00:01:02-6#

B1: Ja. #00:01:05-1#

I: Und an welchen Orten benutzt du es dann normalerweise? #00:01:08-1#

B1: Mein Tablet? #00:01:11-3#

I: Ja. Zum Shoppen. #00:01:11-8#

B1: Wenn ich shoppe? #00:01:11-8#

I: Ja, wo befindest du dich da? #00:01:17-8#

B1: Wo ich halt gerade das Tablet benutze, wenn ich im Bett liege, dann im Bett. Wenn

ich auf dem Sofa liege, dann auf dem Sofa. #00:01:27-5#

I: Aber du sitzt nicht am Schreibtisch oder so du bist meistens gemütlich. #00:01:28-5#

B1: Nein, wenn ich am Schreibtisch bin, habe ich ja meinen Rechner. #00:01:30-0#

I: Okay. Welche Tageszeit ist das dann? #00:01:34-6#

B1: Das ist unabhängig von der Tageszeit. #00:01:38-0#

I: Und wie häufig? #00:01:38-5#

B1: Wie häufig ich shoppe? Ein bis zweimal im Monat, würde ich schätzen. #00:01:45-1#

I: Okay, und wenn du Information sammelst und deine Informationsdatenbank aufbaust zum Beispiel. Machst du das häufiger, dass du dich einfach über neue Dinge informierst und Webseiten durchliest? Reviews oder so? #00:02:01-5#

B1: Ja, aber nicht bei so Tablet Scheiss. Also wenn ich eine größere Investition tätige, dann mache ich das nicht über das Tablet, dann mache ich das auf dem Desktop. #00:02:10-0#

I: Okay. #00:02:12-9#

B1: Einfach, weil es einfacher ist die Information zu vergleichen über verschiedene Tabs, die du auf dem Tablet einfach nicht hast. #00:02:17-0#

I: Okay (lacht.) Das hat der Christoph auch gesagt. Sehr gut. Okay. Aber es geht ja jetzt primär nur um das Tablet Verhalten. Also das mit dem PC das kommt später der Vergleich. Wie lange shoppst du ungefähr, wenn du dich dann hinsetzt und dich dann entscheidest? #00:02:35-5#

B1: Also das Ding ist, ich shoppe ja nicht nach großen Dingen, wenn ich shoppe, dann ist es eine App im Appstore. Das ist dann meistens so ein spontan Ding. Ja, das kostet zwei Euro, okay kaufe ich. #00:02:49-2#

I: Und was ist mit Amazon und so Gedöns? #00:02:51-1#

B1: Amazon mache ich nicht auf dem Tablet. #00:02:52-8#

I: Warum nicht? #00:02:55-6#

B1: Weil ich das auf dem Desktop machen will. #00:02:58-4#

I: Ja, gibt es dafür einen Grund? Oder...? #00:03:02-8#

B1: Ich weiss nicht, ob es dafür einen Grund gibt. Es hat sich bisher einfach noch nicht so ergeben. Das Ding ist, wenn ich einen Kauf tätige, dann mache ich davor halt auch ein bisschen Research und das mache ich lieber auf dem Desktop, als auf dem Tablet. #00:03:17-2#

I: Warum? #00:03:19-2#

B1: Weil das übersichtlicher ist auf dem Desktop, als auf dem Tablet. #00:03:21-5#

I: Okay. #00:03:21-9#

B1: Auf dem Tablet hast du halt immer so ein Tab und wenn du jetzt auf verschiedenen Seiten bist, verschiedene Reviews dir anschaust. #00:03:27-1#

I: Ja. #00:03:31-0#

B1: Dann kannst du die einfacher vergleichen, wenn du verschiedene Tabs nebeneinander hast, dann kannst du einfach durchklicken. #00:03:31-6#

I: Ja. #00:03:31-9#

B1: Und das finde ich einfach übersichtlicher am Desktop. #00:03:36-2#

I: Und den Chromebrowser? #00:03:36-2#

B1: Es kann natürlich aber auch sein, dass es, schlicht und ergreifend meine Habituierung ist, weisst du? Dass ich einfach so erzogen worden bin, dass ich eher auf dem Desktop mache, als auf dem Tablet. #00:03:51-1#

I: Meinst du es könnte mit der Displaygröße zusammenhängen? Du hast ein Nexus 7 glaube ich... #00:03:56-7#

B1: Könnte sein, ja. #00:04:03-4#

I: Okay, wenn du mit dem Ipad zum Beispiel shoppst oder ein Zehn Zoll Display hast, oder vielleicht sogar größer, dann hättest du ja eigentlich auch mehr Übersicht. Es gibt ja auch den Chrome Browser. Der hat ja Tabs. #00:04:12-5#

B1: Ja. #00:04:14-9#

I: Also du shoppst mit dem Tablet eigentlich nur Apps? Und Games. #00:04:22-3#

B1: Ich shoppe im Tablet zwei Sachen: Apps und digitale Comics. #00:04:27-2#

I: Okay, und wie kaufst du die Comics ein? #00:04:30-6#

B1: Über Comicsology, das ist eine App, die man sich besorgen kann. Und das ist ein Online Shop, das ist integriert mit Playstore, also du kannst über deinen Google Wallet kannst du bezahlen und das ist eigentlich relativ easy. #00:04:44-9#

I: Okay, bist du dabei alleine oder zeigst du deinen Freunden dann auch, was du geshoppt hast oder fragst du deine Freunde nach Rat. #00:04:56-5#

B1: Nein, ich bin da alleine. #00:05:02-3#

I: Okay, also du shoppst grundsätzlich alleine. #00:05:01-2#

B1: Ja. #00:05:05-9#

I: Und wenn du einen Rat brauchst? Also du kaufst alles alleine, triffst die Entscheidung alleine. #00:05:11-2#

B1: Es kann schonmal vorkommen, dass ich mir eine Meinung einhole, aber generell die Entscheidung liegt bei mir, und ich lasse mir eigentlich auch ungern irgendwo reinreden. #00:05:20-3#

I: Okay, ja wenn man sich einen Rat holt zum Beispiel. #00:05:24-1#

B1: Ja, also angenommen jemand hat das Produkt schonmal gehabt, oder hat sich ein ähnliches Produkt gekauft, dann frage ich: "Wie sieht es aus, bist du damit zufrieden?" #00:05:29-6#

I: Okay. #00:05:30-7#

B1: Das mache ich schon. #00:05:34-0#

I: Und wenn du selber zufrieden bist, würdest du es dann auch den anderen zeigen oder teilen? #00:05:36-6#

B1: Ja. #00:05:40-7#

I: Das auch. #00:05:40-7#

B1: Das Problem ist halt, dass das bei digitalen Sachen nicht so einfach geht. #00:05:44-3#

I: Du kannst den Link teilen. #00:05:44-8#

B1: Also du kannst den Leuten schonmal das Spiel spielen lassen oder so wenn du dir irgendwie ein Spiel gekauft hast. #00:05:49-4#

I: Ja. #00:05:51-8#

B1: Aber so, angenommen du kaufst einen digitalen Comic. #00:05:54-8#

I: Ja. #00:05:56-1#

B1: Das kannst du nicht weitergeben. (Lacht) Es ist halt auf DEINEM Tablet drauf.  
#00:05:58-5#

I: Ja okay, aber du könntest mir dann das Tablet zeigen. #00:06:03-2#

B1: Zum Beispiel. #00:06:04-0#

I: Und dann hättest du ja schon wieder ein geteiltes Erlebnis, würde ich sagen. (nickt)  
Wenn du jetzt für Comics shoppst, gibst du dann einen speziellen Comic Begriff, einen  
Namen ein, oder browst du so durch die Kategorien, was es so gibt. #00:06:19-5#

B1: Eher so Browsen, ich lasse mich dann so ein bisschen berieseln. #00:06:23-1#

I: Okay, kannst du das ein bisschen beschreiben? #00:06:23-3#

B1: Comics kommen ja immer Mittwochs raus. #00:06:27-9#

I: Okay. #00:06:27-9#

B1: Und ich bin jetzt nicht so jemand, der so da drin ist, dass er genau weiss, wann was  
rauskommt und dann gehe ich halt jeden Mittwoch mal drauf und gucke, okay: "Das ist  
gerade rausgekommen, hey, willst du mal das neue Batman Ding holen?" Und dann:  
"Ja, vielleicht hole ich mir das neue Batman Ding." So, das ist dann relativ spontan.  
Ohne, dass ich davor irgendwelche Planungen gemacht habe. #00:06:49-1#

I: Also über die App wird das dann präsentiert oder wie muss man sich das vorstellen?  
#00:06:52-0#

B1: Ja, das ist da immer so aufgelistet. #00:06:54-6#

I: Mit Kacheln, oder? Übersichtlich? #00:06:57-2#

B1: Mit Kacheln. #00:06:57-5#

I: Mit viel Grafik. #00:06:57-8#

B1: Also jeder Comic hat generell eine Kachel, die ihn erkennbar macht, also die siehst  
du dann halt auch beim zweiten und dritten mal wieder. So von wegen: "Ja, das ist der  
und der Comic" Und dann kannst du da drauf klicken und gucken, was da an neuen  
Sachen da ist. #00:07:14-8#

I: Ah, okay. Und wie sehr setzt du dich damit vorher auseinander, bevor du dir ein Comic kaufst, ein neues? #00:07:28-0#

B1: Du hast zwei, drei Seiten Preview. Aber wenn es eine Serie ist, die ich eh schon lese, dann kaufe ich es einfach. #00:07:35-8#

I: Okay. Kaufst du dann eher emotional, weil du gerade Bock drauf hast oder eher rational? #00:07:41-9#

B1: (Lacht) Ich weiss nicht, ob man das so trennen kann. Also ich meine wenn du in eine Serie investiert bist... #00:07:48-6#

I: Ja. #00:07:51-2#

B1: Sagen wir mal, ich bin der totale Batman Fan. #00:07:51-2#

I: Ja. #00:07:52-6#

B1: Und ich lese jeden Batman Comic, dann denke ich darüber nicht nach, ob ich den nächsten kaufe oder nicht, dann kaufe ich ihn einfach. #00:07:57-8#

I: Okay. #00:07:57-8#

B1: Andererseits, wenn du nicht so investiert bist und es ist eine geile Story gerade. #00:08:04-6#

I: Ja. #00:08:04-6#

B1: Dann hat man natürlich auch emotional einen Grund, was zu kaufen, ohne dass du da irgendwie eine Rationalisierung des Vorgang machst. So: "Ey, ich will jetzt wissen, wie es weitergeht..." #00:08:10-4#

I: Ja. #00:08:10-4#

B1: "Und jetzt kaufe ich das auch!" #00:08:11-4#

I: Okay. (Lacht) #00:08:14-1#

B1: Das hat auch manchmal Konsequenzen, also du kaufst was von einer Serie, die gerade für ein Euro im Angebot ist, und dann willst du natürlich wissen, wie es weitergeht. Dann kaufst du die nächste, und dann kaufst du die nächste, und dann kaufst du den nächsten und dann kaufst du den nächsten. #00:08:29-0#

I: Also die fixen dich an, mit dem günstigen Preis. #00:08:29-2#

B1: Ja, das ist dann so eine Anfixerei, ja. #00:08:31-3#

I: Okay. Und wie wichtig ist dir auf dieser Plattform, wo du die Comics kaufst, eine Produktvielfalt? Also dass du da viele verschiedenen Comics angeboten bekommst, und nicht nur eine Serie? #00:08:46-9#

B1: Also ich kann dir ganz konkret sagen, es gibt die Comixology App, die ist DC und Marvel gleichzeitig. Aber DC und Marvel haben auch ihre eigenen Apps. #00:09:03-7#

I: Ja. #00:09:04-4#

B1: Die benutze ich nicht. #00:09:04-7#

I: Warum nicht? #00:09:05-2#

B1: Weil sie nur für sich selbst haben. Also ich will halt alle. #00:09:09-6#

I: Okay, also du hast es gerne zentralisiert, eine Gesamtauswahl. #00:09:12-3#

B1: Ja. #00:09:14-6#

I: Okay, wenn du dann nach Comics geshoppt hast, ist es dir mal passiert, dass du noch mehr Comics gekauft hast, als du ursprünglich geplant hattest? #00:09:25-6#

B1: Ja, klar. #00:09:28-6#

I: Was glaubst du, wie es dazu gekommen ist? (Grinst) #00:09:32-3#

B1: (Grinst) Das Kaufverhalten war dann auf einmal orgasmisch. (Gelächter)  
#00:09:41-2#

I: Hattest du Spaß dabei dann oder wurde dein Interesse geweckt, oder... #00:09:50-8#

B1: Ich meine Comics haben ja von vornherein so ein serielles Format. Und wenn du halt eine Story zuende lesen willst, du musst du halt manchmal ein paar Euro mehr ausgeben. Und gerade bei Serien, die halt schon eine gewissen Zeit gelaufen sind, also wenn du jetzt bei einem Comic einsteigst, Nummer 22, ja? #00:10:06-2#

I: Ja. #00:10:06-2#

B1: Dann liegt es halt nahe, die eins, und die zwei, und die drei dann auch zu lesen.  
#00:10:14-2#

I: Okay, also du guckst nach rechts und links, was noch angeboten wird. Und wenn du dich damit länger auseinander setzt, ist es dir dabei mal passiert, dass du die Zeit aus den Augen verloren hast? #00:10:28-6#

B1: Darauf habe ich nicht geachtet. #00:10:33-6#

I: Und dass du so einen Moment hast, wo du auf die Uhr guckst und sagst: "Fuck, es ist schon so spät!" Oder... #00:10:37-1#

B1: Nein. #00:10:40-9#

I: Oder dass du vielleicht aufschreckst. #00:10:40-9#

B1: Nein, so schlimm war es noch nie (lacht). Es beschränkt sich auch meistens auf so zwanzig Minuten. Sagen wir es mal so. Also ich habe nie länger als eine Stunde wirklich damit verbracht Sachen zu kaufen. #00:10:57-7#

I: Okay, so jetzt der Vergleich Tablet und Computer. Du hattest ja vorhin schon erwähnt, dass du bei dem Computer die Übersichtlichkeit schätzt und die Tabs brauchst. Und was müsste man machen, damit du tendenziell eher zum Tablet greifst, statt zum Rechner. Und glaubst du dass du mit dem Tablet anders einkaufst als am PC? #00:11:29-7#

B1: Ich bin jetzt auch jemand, der mit Mäusen und Tastatur aufgewachsen ist, das heißt ich habe schon so eine gewisse Disposition zu der Eingabemethode. Aber was mich am Tablet manchmal einfach stört ist einfach dieses geringe haptische Feedback beim Tippen oder so. #00:11:51-6#

I: Okay. #00:11:51-6#

B1: Dass man sich A, oft vertippt. #00:11:52-6#

I: Ja. #00:11:56-6#

B1: Und dass es auch langsamer ist zu tippen, finde ich, gerade wenn man Tastatur gewöhnt ist, dass du schneller einfach eingeben kannst, über die Tastatur. #00:12:03-3#

I: Okay. #00:12:06-9#

B1: Und es haben sich natürlich auch schon so gewisse Recheregewohnheiten eingebürgert, dass du halt weißt, wie du ein neues Tab schnell offen hast, und ganz schnell mal eingooglest, so. #00:12:21-0#

I: Also du kommst schneller zum Ziel, am Rechner. #00:12:20-8#

B1: Ja. #00:12:23-2#

I: Ja, und die Tatsache dass du auf dem Tablet es direkter hast, dass du es einfach



sagen wir mal spielerisch einfach wischen kannst und so? #00:12:31-9#

B1: Das ist mir egal. #00:12:30-9#

I: Okay und gerade bei Comics? Ich meine okay, das ist jetzt nicht das Kauf...  
#00:12:40-0#

B1: Ich denke, dass ich eher mit dem Tablet Sachen einkaufe, wo ich nicht viel darüber recherchieren muss. #00:12:45-9#

I: Okay. #00:12:48-6#

B1: Wenn ich eh weiss, okay das möchte ich, dann geht es mit dem Tablet genauso, wie auf dem Rechner auch. Aber wenn du davor Recherche machen musst, dann würde ich es eher auf dem Desktop machen. #00:13:05-7#

I: Okay, ganz einfach weil, du am Rechner dann leichter die Information abrufen kannst und schneller. (nickt) Hast du mal die Ebay App installiert, oder die Amazon App? Die hast du beide nicht installiert? #00:13:24-2#

B1: Ich habe bei Amazon die Kindle App installiert, aber selbst die Kindle Bücher kaufe ich nicht über das Tablet, sondern meistens über den Desktop und lasse es dann auf das Tablet schicken. #00:13:32-9#

I: Okay. Gut und was müsste besser sein? Angenommen ich wollte jetzt, dass du jetzt für Amazon mehr über das Tablet einkaufst, was müsste gegeben sein? Deiner Meinung nach? Ich meine du kennst ja die App nicht, warst du mal mit deinem Tablet auf der Webseite von Amazon? Die ist ja auch optimiert. #00:14:02-4#

B1: Die Kindle App habe ich ja tatsächlich. #00:14:02-3#

I: Ja. #00:14:04-5#

B1: Und die bieten dir ja auch, wenn du ein Buch fertig gelesen hast: "Ja, sie könnten auch lesen von dem und dem". #00:14:07-8#

I: Ja. #00:14:07-8#

B1: Und das ist meistens die blödesten Vorschläge EVER. (Grinst) #00:14:15-6#

I: Ja, aber die Vorschläge sind ja auf den Genres, sage ich mal, von den Büchern, die dir vorher gekauft hast, oder von den Autoren. #00:14:22-0#

B1: Ja, aber man merkt sofort, dass es einen sehr breiten Konsenz ansprechen soll. Und wenn du halt irgendwas liest von jemandem, der total obskur ist, und dann wird dir angeboten: "Ah, sie haben einen Thriller gelesen, wollen sie dieses Steven King Buch

auch lesen?" #00:14:36-7#

I: Okay. #00:14:39-8#

B1: Nein! #00:14:40-2#

I: Also du findest es nicht personalisiert genug im Prinzip. #00:14:42-9#

B1: Ja, ich denke das hängt auch damit zusammen. Dass die Personalisierung einfach zu schlecht ist irgendwo auch, dass sie sehr breit ist. #00:14:52-0#

I: Okay. Kennst du die Flow Theorie? (Grinsen) #00:15:02-6#

B1: Nein. #00:15:02-6#

I: Hast du mal was davon gehört? #00:15:04-7#

B1: Das wirst du jetzt aber erklären wollen, oder? (Lacht) #00:15:05-9#

I: Gerne. Wir haben ja noch ein bisschen Zeit. Also die Flow Theorie wurde von einem ungarischen Glücksforscher entwickelt, in den Neunzigern. Der heißt Csíkszentmihály und der ist aus Ungarn und ist dann in die USA ausgewandert, und er hat im Prinzip erforscht, in welchem Status, in welchem Mindset, sich Menschen befinden, die gerade Glück empfinden. Und der hat halt eine Theorie aufgestellt, dass dieses Flow, beschreibt ein Mindset, wo der Mensch stark involviert ist in der Tätigkeit und eine bestimmte Aktivität verfolgt. Und das kann ein Hobby sein, das kann ein Sport sein oder das kann irgendwas Spannendes sein, Buch lesen, Videospielen, es kann alles sein. Und in diesem Moment zählt nur die Aufgabe an sich und alles andere ist eigentlich irrelevant und die Leute tauchen dann komplett in dieses Erlebnis ab, und dabei scheint die Zeit auch still zu stehen und manche verlieren auch den Bezug zu ihrer Umwelt. Also das äußert sich dann so, dass sie dann zum Beispiel aufschrecken, wenn sie angesprochen werden oder dass sie es nicht gleich realisieren, wenn jemand ihren Namen ruft, oder so. Und dieses Gefühl kommt und geht, je nach Unterbrechung und inwiefern die Aktivität es praktisch eben ermöglicht dieses Flow Gefühl aufrecht zu erhalten. Und wichtig ist dabei, dass es ein Maß gibt zwischen dem, was du schon kannst, und zwischen neuen Herausforderungen. Also wenn es zu leicht ist, dann wird es langweilig, und wenn es zu schwer ist, dann ist es frustrierend. Und wenn du dich eben genau in diesem Mittelmaß befindest, und dann empfindest du Glück, dann empfindest du dieses Flow. So und die Theorie ist sehr erfolgreich und das wurde auch mehrfach versucht nachzuweisen, und die haben es auch erfolgreich nachgewiesen und es gibt jetzt natürlich auch Leute, die haben das beim Online Shoppen bei anderen Leuten nachgewiesen. Und kannst du dir vorstellen, dass du sowas auch mal hattest beim shoppen, oder dass andere das hatten? Und falls ja, was glaubst du, wie es dazu gekommen ist? Und dass du vielleicht, wenn du jetzt darüber nachdenkst, vielleicht die Situation beschreiben könntest und du dich... #00:17:22-2#

B1: Ich glaube es wäre hilfreich, wenn wir kurz definieren könnten, was shoppen bedeutet. Ist shoppen für dich nur das reine Kaufen von Dingen, oder auch die Recherche davor? #00:17:31-3#

I: Ja, das ist so eine neue Definition, die ich jetzt auch. Das muss ich echt neu definieren. Es ist tatsächlich so, dass die Recherche meiner Meinung nach auch zum Kaufprozess hinzu zählt, weil, um eine gute Kaufentscheidung treffen zu können, musst du dich vorher halt genau informiert haben. Und deswegen zählt meiner Meinung nach die Recherche auch dazu. Und ich habe das schon mehrfach gehört, dass die Leute eher bei der Recherche den Flow haben, und nicht beim shoppen an sich. #00:18:02-9#

B1: Ja, das würde ich nämlich auch unterschreiben. #00:18:03-8#

I: Ja. #00:18:06-5#

B1: Aber den Flow hätte ich auch, wenn ich jetzt für Uni Sachen Recherche mache, da komme ich in eine ähnliche Art Flow. #00:18:18-7#

I: Ja okay. Also es muss jetzt nicht nur um Hobby Dinge gehen, sondern... #00:18:24-5#

B1: Nein. #00:18:24-5#

I: Du kannst auch wenn du einfach Dinge erledigen musst, auch einen Flow kriegen. Wie ist das dann? #00:18:34-3#

B1: Also es ist wahrscheinlicher, dass ich in den Flow komme, ja, wenn ich eine größere Investition vorhabe mir zu kaufen. #00:18:42-0#

I: Okay, dann bist involvierter. #00:18:43-2#

B1: Ja, weil ich dann auch mehr recherchieren muss. #00:18:45-7#

I: Ja. #00:18:45-7#

B1: Und dann die Aufgabe größer erscheint. (Unv.) Wenn ich jetzt eine App kaufe, auf dem Tablet, dann lese ich es mir kurz durch, ein paar User Reviews. #00:18:55-5#

I: Ja. #00:18:57-3#

B1: Und wenn die in Ordnung sind, dann kaufe ich sie halt auch, wenn sie gerade nur zwei, drei Euro kostet. #00:19:02-9#

I: Ja. #00:19:02-9#

B1: Scheiss drauf, weisst du? #00:19:03-2#

I: Ja. #00:19:06-0#

B1: Aber wenn ich jetzt einen Fernseher kaufen soll. #00:19:09-4#

I: Ja. #00:19:09-4#

B1: Dann bin ich natürlich investierter, weil mehr auf dem Spiel steht, auch vom Kapital. (...) Und dann wird die Recherche auch zu einer größeren Aufgabe. Da habe ich dann schon eher den Eindruck, dass da Flow entstehen kann. #00:19:27-5#

I: Okay, ich meine am Fernseher hast du ja auch irgendwo ein gewisses Eigeninteresse und das ist ja, sagen wir mal, ein Unterhaltungsgegenstand, und es macht Spaß, das zu kaufen, dich damit auseinander zu setzen. Was ist denn, wenn du eine Waschmaschine kaufst? Die kostet auch 500€. Hast du dann auch Flow oder...? #00:19:47-7#

B1: Kommt darauf an, wenn es interessant ist. (Lachen) #00:19:51-5#

I: Kannst du dir vorstellen, dass du beim Waschmaschinenkauf einen Flow kriegst? #00:19:55-8#

B1: Also bei der Recherche über den Waschmaschinenkauf bestimmt. #00:19:56-7#

I: Okay. Also du meinst, dass die Information, die dir auf Shopping Seiten zur Verfügung gestellt wird, dass das eigentlich nicht ausreicht, um Flow aufzubauen, für die Recherche. Ich meine, du hast zwar die Reviews, nein? Du hast das Feedback, du hast die Rezensionen... #00:20:17-9#

B1: Du hast halt vor allem Reviews, die vorausgewählt sind von den Anbietern selbst. Also die Remanenz wird ja gerne auf die Five Star Reviews gelegt. #00:20:28-7#

I: Kannst du dir ja anzeigen lassen. #00:20:28-9#

B1: Ja, und ich habe nicht den Eindruck, dass da viel neutrale Meinungen dabei sind. #00:20:39-7#

I: Ja sollen sie ja auch nicht. Sie sollen ja subjektiv sein. Ja aber daran orientierst du dich ja auch. #00:20:45-5#

B1: Naja, ich meine, also wenn du eine größere Investition machst, dann liest du auch Meinungen von Fachmagazinen zum Beispiel. #00:20:54-0#

I: Okay, also eine objektivere Meinung. #00:20:56-2#

B1: Ja. #00:20:56-2#

I: Eine sachlichere Meinung mit umfassenden Tests. (10) Okay, ja das habe ich mir eigentlich auch schon gedacht, dass dieses Flow eigentlich eher bei der Informationsanhäufung entsteht, als beim Kaufen per se. Aber dann ist halt die Frage, Recherche machst du ja eigentlich nicht auf Shopping Seiten, weil auf er Shopping Seite, da kriegst du einfach nur das Produkt präsentiert und hast noch subjektive Meinungen dazu, das stimmt, wie du es gesagt hast. Aber wenn du eben professionelle Meinungen haben willst, dann gehst du ja immer extern. #00:21:52-1#

B1: Ja. #00:21:53-1#

I: Und die verkaufen das ja dann nicht. Die testen es ja nur. Und diese Informationsanhäufung die trägst du dann auf die Shopping Seite und du hast dich eigentlich dann schon im Vorfeld entschieden, was du kaufen willst, denke ich. Also ich meine du liest vielleicht noch das Feedback von den Usern. Das beeinflusst dann dich auch noch, aber dass dann dabei so ein richtiger Flow entsteht zusätzlich noch... Vielleicht bei komplementären Gegenständen. Hast du mal komplementär noch was gekauft? Also Dinge, die sich ergänzen oder zum Beispiel noch komplett andere Produkte, die du eigentlich im Vorfeld garnicht vorhattest zu kaufen? (...) Ich meine, das muss ja auch durch irgendwas beeinflusst worden sein. #00:22:44-2#

B1: Ich bin gerade am Überlegen, wann ich das letzte mal was gekauft hätte, wo es nicht nur ein Produkt war. (..) Was manchmal der Fall ist, dass man ein Produkt kauft und dann während man kauft, feststellt: "Ach ich wollte ja noch das und das kaufen." Und dann kauft man die Sachen halt zusammen. #00:23:04-9#

I: Okay. Und wie Erinnerst du dich daran? #00:23:04-2#

B1: Aber dass sich das aus dem Kaufprozess selbst ergeben hat, weiss ich halt nicht, ob das so ist. Du kannst dir ja Wunschlisten anlegen auf Amazon zum Beispiel und da dann passiert zum Beispiel sowas. Das man dann merkt: "Das hätte ich ja noch gerne, und das hätte ich noch gerne und das wollte ich auch noch kaufen." So Sachen, aber (...) aus dem Kaufprozess selbst ergibt sich bei mir sowas selten, dass ich dann noch den Wunsch kriege: "Ja, jetzt kaufe ich das noch dazu oder das noch dazu." #00:23:39-0#

I: Wenn du auf Amazon noch andere Produkte vorgeschlagen bekommst, nein, diese: "Andere Kunden kauften auch oder wird oft zusammen gekauft." Oder wie auch immer die das nennen. #00:23:48-4#

B1: Das habe ich noch nie gemacht. (6) #00:23:56-1#

I: Also ich habe keine Fragen mehr, aber wenn du jetzt noch irgendwas loswerden willst, was man besser machen könnte zum Beispiel oder was dich stört oder was passieren müsste, damit DU jetzt mit dem Tablet einkaufst. #00:24:19-7#

B1: Was vielleicht eine garnicht so schlechte Idee wäre, einfach (...) Reviews von Fachzeitschriften mit einzubinden in die Seite und vielleicht die Plattform größer zu gestalten. Ich meine Amazon habe ich noch nie probiert. Es kann ja sein, dass Amazon eine geile App ist, zum Einkaufen, aber die Tendenz ist ja eher so, dass wenn du die App aufmachst... #00:24:45-7#

I: Ja. #00:24:45-7#

B1: Dass du ja eigentlich schon eine Ahnung davon hast, was du eigentlich möchtest von der App. Also du gehst ja nicht auf den Playstore, weil du dir ein Buch kaufen willst, das machst du ja wahrscheinlich eher auf Amazon. Du gehst auch nicht auf Comixology, wenn du Kopfhörer kaufen willst. #00:25:02-4#

I: Ja. #00:25:02-4#

B1: Das machst du einfach nicht und das ist ja schon eine gewisse Vorauswahl dann getroffen. Ich weiss nicht. #00:25:10-0#

I: Also das man praktisch einen fließenden Übergang hat zwischen Recherche und dem eigentlichen Kaufen. #00:25:17-0#

B1: Man müsste die Recherche besser integrieren. #00:25:19-6#

I: Ja. #00:25:23-8#

B1: Oder zumindest die Möglichkeit zur Recherche integrieren. #00:25:30-8#

I: Also ich meine es gibt ja bei manchen Produkten, zum Beispiel bei den Kopfhörern, die ich gekauft habe, da gab es dann so Bilder von Fachzeitschriften, wo du dann die Abschlussnote gelesen hast, gesehen hast, nein? #00:25:42-1#

B1: Ja. #00:25:42-1#

I: Das war aber nur ein Bild. Das heißt, wenn du drauf geklickt hast, dann ist nur das Logo aufgepoppt aber kein Link oder sowas und wenn man wenigstens noch den Link anbieten könnte, weisst du? Dann könnte man ja über die Tabs das Produkt offen lassen, dann direkt auf den Link klicken, sich das Review durchlesen und dann den Prozess abschließen. Dann hätte man schon einen reibungsfreieren Übergang. (nickt) Aber dann ist auch wieder die Frage, wie machst du es auf dem Tablet? (...) Okay. #00:26:13-1#

B1: Ja. #00:26:14-6#

I: Okay. Gut. Vielen Dank, Vielen Dank.

## **Interview 10: Christoph, Student of Controlling, Mannheim**

I: Okay. Aufnahme läuft. Easy Voice Recording. So Christoph, seit wann hast du dein Tablet? #00:00:09-7#

B1: (...) 24.12.2013 #00:00:22-7#

I: Okay, also seit ungefähr... #00:00:23-2#

B1: Fast ein halbes Jahr. #00:00:25-5#

I: Fast ein halbes Jahr. Okay. Und wann hast du angefangen damit das erste mal einzukaufen? #00:00:29-5#

B1: Was einkaufen? #00:00:35-1#

I: Shopping halt, also dass du auf eine Webseite gehst und wie bei Amazon, oder eine App benutzt. #00:00:37-9#

B1: Ist der Playstore inklusive? #00:00:42-8#

I: Ist auch Shopping, ja #00:00:50-1#

B1: Nach. (...) #00:00:47-9#

I: Schätzungsweise. #00:00:53-4#

B1: Nach einem Monat. #00:00:53-5#

I: Okay, also du hast schon Erfahrung mit dem Shoppen, benutzt es öfters zum Einkaufen? #00:00:59-4#

B1: Nur für den Playstore. #00:01:01-4#

I: Du kaufst nur im Playstore ein? #00:01:02-1#

B1: Ich kaufe nur im Playstore ein. #00:01:03-3#

I: (Lachen) Okay, du kaufst jetzt ein Spiel im Playstore ein, aber du kaufst jetzt nichts von Amazon, mit den Apps oder so? #00:01:10-4#

B1: Das ist richtig. #00:01:12-1#

I: (Lachen) Das ist aber nicht so praktisch! #00:01:14-2#

B1: Das hatte ich im Vorfeld schon dargestellt. (grinst) #00:01:24-0#

I: Alter, hast du noch nie was auf Amazon eingekauft? #00:01:25-0#

B1: Nicht am Tablet. #00:01:26-2#

I: Gibt es dafür einen Grund? #00:01:30-2#

B1: Zu schnelles verklicken. #00:01:33-7#

I: Ah okay. Kannst du es beschreiben, was genau dich daran stört? #00:01:34-9#

B1: Dass ich gegebenenfalls zu schnelle Bestellungen tätige. #00:01:42-4#

I: Ah, dass du zu spontan einkaufst? #00:01:42-8#

B1: Nein, dass ich mich verklicke und damit eine Bestellung absende, die ich noch nicht, oder nicht absenden wollte. #00:01:52-2#

I: Achso du meinst diese one-click... #00:01:52-9#

B1: Darüber hinaus, Ja, genau die one-clicks. Darüber hinaus leidet massiv die Übersichtlichkeit in den Online Shops. #00:01:59-1#

I: Okay. #00:01:59-1#

B1: Auch wenn sie noch so gut aufgemacht sind, denn allein die Größe des Bildschirms, verhält sich sehr nachteilig gegenüber einem 22 Zoll Monitor. #00:02:14-1#

I: Okay, du hast jetzt aber auch nur ein sieben Zoll Display [auf dem Tablet]. #00:02:15-3#

B1: Richtig. #00:02:16-3#

I: Also hast du mal eine Amazon App aufgemacht? #00:02:19-5#

B1: Ja. #00:02:20-8#

I: Und das hat dir nicht gefallen? #00:02:23-3#

B1: Auf dem Telefon habe ich die häufiger mal benutzt, allerdings nicht zum Einkaufen, sondern nur für schnelle Produktinformation. #00:02:30-4#



I: Aha okay, also wenn du etwas einkaufst, dann machst du es meistens über den Rechner. #00:02:33-1#

B1: Ausschließlich. #00:02:34-5#

I: Ausschließlich über den Rechner. #00:02:39-2#

B1: Wenn, online. #00:02:39-2#

I: Und wenn du jetzt im Playstore einkaufst, ja? Gibst du einen genauen Suchbegriff ein, oder browsst du so ein bisschen durch die Kategorien und lässt dich inspirieren? #00:02:53-1#

B1: Weniger browsen, Empfehlungen von diversen Redaktionen oder Freunden oder Bekannten. Wenn die App, in der Regel Spiele, gefällt, und ich den Mehrwert sehe, beispielsweise durch die Entfernung von Werbung, dann kann es sein, dass ich mal etwas kaufe. #00:03:17-2#

I: Okay, also du informierst dich dann vorher über die Games, die du kaufen willst, oder für die du dich interessierst, liest du dann irgendwo einen Blog oder...? #00:03:21-6#

B1: Durch Zufall meistens auf Gaming oder Tech-Seiten. #00:03:32-2#

I: Also du bist dann schon... #00:03:29-1#

B1: Ich suche nicht gezielt nach Apps in der Regel. #00:03:31-8#

I: Also du kriegst dann Inspiration von Gamewebseiten, und dann sind da Empfehlungen. #00:03:39-6#

B1: Richtig. #00:03:42-1#

I: Und setzt du dich dann mal länger mit dem Thema auseinander, oder geht das dann eigentlich recht schnell, dass du dich dann entscheidest, die App herunter zu laden? Oder kann es auch mal sein, dass wenn die App ein bisschen teurer... #00:03:51-4#

B1: Meistens sind die Grundversionen ja kostenlos, das heißt ich habe genug Zeit, mir die anzuschauen, anzutesten, wenn mir das Spiel gefällt, oder die App natürlich auch, wie beispielsweise Beautiful Widgets und ich denke, dass ich die mindestens mal ein, zwei Wochen benutzen werde, und mich die Werbung stört, oder andere Dinge stören, dann kaufe ich eine App. Allerdings war mein teuerster App Einkauf 7,50 €. #00:04:31-6#

I: Was war das für eine App? #00:04:31-6#

B1: Final Fantasy Drei. #00:04:32-3#

I: Und was hast du gemacht, bevor du die gekauft hast? Wie lange hat das gedauert, diese Entscheidung das Spiel zu kaufen? #00:04:37-5#

B1: Zusammengefasst schon länger, da ich mehrere Tage darüber nachgedacht habe, ob mir das Spiel 7,50€ wert ist, Druck verspürt habe ich seitens der Entwickler, beziehungsweise des Anbieters, Square Enix, da es ein Sonderangebot war. Es war um die Hälfte reduziert und das Angebot galt nicht mehr lange. #00:05:11-4#

I: Und hast du dir dann Reviews angeguckt auf Youtube, oder was hast du gemacht? #00:05:14-7#

B1: Selbstverständlich. #00:05:16-6#

I: Könntest du das ausformulieren? #00:05:18-9#

B1: Ich habe Reviews geschaut, ganz besonders hinsichtlich der Steuerung, denn es handelt sich um einen, ich meine Playstation Titel, und wichtig für mich war die Steuerung am Touch-Display, die auch hervorragend ausgefallen ist. #00:05:36-9#

I: Und da hast du dir nur Youtube Videos angeguckt oder was hast du noch gemacht? #00:05:37-4#

B1: Ich habe auch Reviews gelesen. #00:05:43-1#

I: Auf so Tech-Seiten dann, auf Gaming Seiten. #00:05:42-6#

B1: Ja. #00:05:45-1#

I: Okay, ist es dir mal passiert, dass du vielleicht noch komplett andere Dinge einfach mal so im Playstore gekauft hast, weil es gerade attraktiv war? #00:05:53-9#

B1: Nicht ohne zu Testen. #00:06:05-6#

I: Okay, aber du hast die App dann runtergeladen und hast sie dann nur gekauft, wenn sie dir wirklich zugesagt hat. #00:06:08-4#

B1: Richtig. Ich kaufe ja auch keine Schuhe, die mir nicht passen. #00:06:16-6#

I: Okay und dass du eine App einfach mal so ausprobiert hat, obwohl du nicht genau wusstest, ob sie etwas taugt, wenn sie halt gerade kostenlos war? Obwohl du sie garnicht wolltest? #00:06:24-4#

B1: Vereinzelt mal vorgekommen, aber grundsätzlich weniger. #00:06:31-6#

I: Was glaubst du, wie es dazu gekommen ist, dass du die App einfach mal so runter

geladen hast? #00:06:34-4#

B1: Mir fällt kein konkretes Beispiel ein, welche App das gewesen sein könnte.  
#00:06:42-0#

I: Aber die hat dein Interesse geweckt? #00:06:43-8#

B1: (12) Was könnte da noch gewesen sein? #00:06:57-2#

I: Es muss ja kein konkretes Beispiel sein, also es geht ja... #00:06:59-1#

B1: Doch, dass ich dann begründen könnte, warum ich letztlich auf Download geklickt habe. Also grundsätzlich gehe ich... #00:07:10-7#

I: War es etwas Funktionelles, war es eine Funktionsapp oder war es ein Spiel?  
#00:07:14-6#

B1: Kann ich nicht sagen, wenn dann eher funktionell. #00:07:17-2#

I: Okay. #00:07:21-5#

B1: Aber ich browse grundsätzlich nur im Playstore, wenn ich als Ausgangsposition ein konkretes Ziel hatte. #00:07:27-4#

I: Und auf diese zusätzliche App, die du dir nebenher nochmal so runtergeladen hast, wie bist du darauf aufmerksam geworden? Über diesen Verweis? #00:07:38-8#

B1: Wahrscheinlich. #00:07:38-8#

I: War das so eine Empfehlung in einer anderen App? #00:07:40-5#

B1: Wahrscheinlich. Oder beim Durchbrowsen von den Top Listen. #00:07:48-2#

I: Also eine Empfehlung von Google dann direkt. Danke ich, von diesem Ranking.  
#00:07:51-8#

B1: Oder seitens der User über die Bewertung. #00:07:56-1#

I: Okay. Du hast gesagt, du shoppst immer an deinem Rechner. Du hast gesagt, dass du Angst hast, dass du dich beim Tablet verlickst, gibt es noch einen anderen Grund warum du... #00:08:14-0#

B1: Übersichtlichkeit, hatte ich aber bereits erwähnt. #00:08:17-9#

I: Übersichtlichkeit. #00:08:17-1#

B1: Ja. #00:08:17-1#

I: Wie sieht es aus mit Funktionaliät? #00:08:20-2#

B1: (..) Inwiefern? #00:08:23-0#

I: Na, Tablets sind ja so gemacht, dass sie sehr einfach zu bedienen sind. #00:08:29-2#

B1: Ich komme dennoch mit dem Computer sehr viel besser zurecht. #00:08:30-1#

I: Also du würdest immer den Rechner bevorzugen. #00:08:32-8#

B1: Ja. #00:08:32-8#

I: Und wenn du unterwegs bist? #00:08:38-1#

B1: Als Beispiel, wenn ich mit dem Cursor am Computer über ein Bild fahre, wird das direkt vergrößert angezeigt. Wenn ich den Cursor davon runter bewege, ist das Bild wieder geschlossen, diese temporäre Anzeige. Am Tablet muss ich erst auf das Bild klicken, das muss erst geladen werden, was in der Regel auch noch länger dauert, als am Computer, dann muss ich das Kreuz in der Regel drücken, oder auf den Hintergrund und bin dann wieder an der Ausgangsposition und das ist mir, naja nicht zu aufwendig, aber es ist umständlicher als am Computer. #00:09:11-2#

I: Gerade diese one-click Geschichte, die ist ja dazu gemacht, um einen Kaufprozess zu vereinfachen und schnell zum Abschluss zu bringen. #00:09:20-2#

B1: Ja, letzteres. Schnell zum Abschluss zu bringen. #00:09:24-3#

I: Ich meine wenn du jetzt ein klares Ziel hast, und zielgerichtet einkaufst, dann bist du doch interessiert daran, dass du es schnell zum Abschluss bringst. #00:09:31-2#

B1: Nein. Auch an der sprichwörtlichen Kasse in einem Online Store sollte man vielleicht trotzdem nochmal in Anführungszeichen in sich gehen und fragen: "Ja, brauche ich das jetzt wirklich, oder nicht?" Je nachdem, es gibt ja verschiedene Produktkategorien, aber gerade im Freizeitbereich, in meinem Fall beispielsweise Multimedia, ist es des öfteren vorgekommen, dass ich an der Amazon Kasse stand und dann doch wieder Einheiten eliminiert habe. #00:10:11-3#

I: Auf dem Tablet jetzt? #00:10:11-3#

B1: Nein. #00:10:11-3#

I: Am Rechner. #00:10:14-6#

B1: Am Rechner. Und deshalb empfinde ich die one-button Angebote, oder Möglichkeiten, eher als Verlockung, den Kunden schnell zum Abschluss zu bringen, einfach nur mit dem Hintergrund: "Gib mir dein Geld." #00:10:34-5#

I: Okay, also du hast dann kein Vertrauen darin liegen? #00:10:38-4#

B1: Nicht kein Vertrauen, es gibt bestimmt User, die das gerne aufnehmen oder annehmen, ich gehöre aber beim besten Willen nicht dazu. #00:10:46-1#

I: Hast du mal eine eBay app installiert oder benutzt du auch eBay? #00:10:51-1#

B1: Die eBay App habe ich installiert, und nutze ich auch, allerdings nicht zum kaufen sondern auch nur für Informationen. #00:10:58-9#

I: Okay. #00:11:01-4#

B1: Gerne nämlich für laufende Auktionen, denn die Apps halten mich auf dem Laufenden. #00:11:10-9#

I: Okay, du schließt den Kauf dann aber nicht mit der App ab, wenn du was haben willst? #00:11:14-2#

B1: Richtig. #00:11:14-2#

I: Warum? #00:11:14-2#

B1: Wahrscheinlich Gewohnheit. #00:11:22-5#

I: Und hast du mit dem Tablet auch mal die Webseite von Ebay benutzt? #00:11:25-6#

B1: Vielleicht durch Zufall mal über Google Suche aber ansonsten nein. #00:11:35-3#

I: Und die Ebay Kleinanzeigen? #00:11:36-4#

B1: Nein. #00:11:39-2#

I: Okay. #00:11:40-1#

B1: Die Ebay App kann ich aber nur loben. Sehr vorbildlich. #00:11:43-9#

I: Was gefällt dir daran? #00:11:44-6#

B1: Die ist leicht zu handhaben. Auch die Amazon App ist grundsätzlich eigentlich sehr gut. #00:11:54-7#

I: Okay, aber die überzeugt dich nicht weil... #00:11:55-1#

B1: Aus den oben genannten Gründen. (Grinst) #00:12:00-5#

I: (Lachen) Okay. Was müsste passieren, deiner Meinung nach, jetzt kannst du dich austoben, damit du jetzt anfängst mit deinem Tablet zu shoppen? #00:12:14-0#

B1: Die Entwickler oder die dahinter stehenden Unternehmen können in meinem Fall recht wenig tun, da ich geeicht bin auf meinen Computer oder auf einen Computer, und meine Tabletnutzung reduziert sich sowieso darauf dass ich mal, beispielsweise ich schaue einen Film auf einem TV und möchte einen Schauspieler nachschauen oder ähnliches oder in Gesellschaft am Kaffeetisch nach dem Mittagessen in der Runde, dass man das Tablet benutzt. Einmal natürlich für Informationen zum anderen dann vielleicht mal um ein Spiel zu spielen. Seien es Quizz Spiele, Rate Spiele oder was auch immer. Ansonsten... #00:13:12-7#

I: Okay, sagen wir folgendes Szenario. Du willst dir jetzt neue Rechner Komponenten kaufen, ja? Und wie ich dich kenne, willst du dich damit ziemlich genau im Vorfeld auseinander setzen, und machst du das auch mit dem Tablet? Liest du dich mit dem Tablet auch schlau? #00:13:27-8#

B1: Nein. Der Grund dafür ist dass... #00:13:33-5#

I: Also nicht da einkaufst, sondern einfach nur die Information. #00:13:35-5#

B1: Ja. Der Grund dafür ist, dass die wertvollsten Informationen bezüglich der Hardware von Computers findet man in Internetforen und die sind häufig nicht optimiert für die Tablet Nutzung. Darüber hinaus ist es häufig viel Text und das ist einfach nervig, das erstmal zu optimieren, dass man lediglich nach unten scrollen muss beispielsweise. Und dann ist das ein rumgewische auf dem Display und dann verschiebt man sich doch mal nach rechts oder nach links. Dann darf man wieder neu justieren. Und das ist einfach eine nervenraubende Angelegenheit. #00:14:27-9# #00:14:23-9#

I: Und hast du Erfahrung mit Webseiten, die gut optimiert sind für Tablets? Wo ist es dir jetzt Spaß gemacht hat speziell drauf zu gehen? #00:14:38-0#

B1: Häufig sind natürlich Nachrichten Seiten, die durch... #00:14:42-8#

I: Also jetzt speziell Webseiten, die irgendwo dazu dienen Information zu sammeln, über eine künftige Kaufentscheidung. #00:14:47-2#

B1: Würde mich jetzt konkret nichts einfallen. #00:14:52-0#

I: Okay. #00:14:52-0#

B1: Weil ich aber auch diesbezüglich keine Unternehmungen getätigt habe. #00:15:05-7#

I: Okay. (6) Dann mal was anderes. Wenn du am Rechner shoppst, (...) würdest du jetzt sagen, dass du am Rechner jetzt sehr involviert bist, bevor du einkaufst? Dich intensiv mit einer Thematik auseinander setzt, bevor du eine Kaufentscheidung triffst? #00:15:35-1#

B1: Es kommt drauf an. #00:15:41-7#

I: Also zum Beispiel Computer Hardware jetzt. #00:15:36-5#

B1: Computer Hardware, ja auf jeden Fall, weil es ist in der Regel eine recht große Investition und da möchte man natürlich Qualität haben und möchte man, dass die Hardware harmoniert, bezogen auf die Einzelteile muss ich jetzt nicht eingehen, wie Lautstärke beispielsweise von der Grafikkarte. Ansonsten, aktuelles Beispiel, DVD Brenner wird regelmäßig nicht erkannt von Windows, ich muss das Kabel neu anlegen, damit es funktioniert. Heute wollte ich eine DVD einlegen, ging wieder nicht, 5 Minuten später war ich im Amazon und habe nach externen USB Brennern gesucht und eine Stunde später habe ich ihn bestellt. Also es kommt immer an auf die Nutzung der Geräte oder der Produkte, welchen Stellenwert die bei mir insgesamt haben. #00:16:55-3#

I: Macht dir das dann Spaß, dich darüber zu informieren, so Informationen anzuhäufen und dann eine gute Kaufentscheidung zu treffen oder ist das für dich eher so ein Arbeitsding, so es muss halt erledigt werden? #00:17:06-3#

B1: Beim Computer macht es mir Spaß. Beim Brenner jetzt beispielsweise, musste jetzt, ich sage mal schnell was her, und mein Gott, es ist ein DVD Brenner.. #00:17:17-2#

I: Also dadurch dass... #00:17:17-5#

B1: Es kommt drauf an, ob das beispielsweise in meinen Hobbybereich reinfließt oder nicht. #00:17:25-9#

I: Okay. #00:17:31-2#

B1: Wenn ich jetzt eine Satellitenschüssel kaufe, was auch in kürzester Vergangenheit der Fall war, habe ich geguckt, was ist das billigste, was ist trotzdem noch, sagen wir mal auch bei Amazon, gut bewertet. Der Hintergedanke war einfach, entweder ich kriege ein gutes Bild, oder ich kriege kein gutes Bild. Und wenn von 1000 Leuten 950 sagen: "Ich kriege ein gutes Bild.", dann glaube ich es einfach mal. Zur Not kann man es zurück schicken. #00:17:54-4#

I: Okay. Wenn du... #00:17:58-3#

B1: Also... #00:17:58-3#

I: Ja? #00:17:58-3#

B1: Es gibt Abstufungen, entweder, wie beispielsweise diese Satellitenschüssel. Es funktioniert, ja. Es funktioniert, nein, oder es funktioniert ok. Beim Computer als mein Paradebeispiel offensichtlich hat man eine Vielzahl von Abstufungen. #00:18:19-6#

I: Es ist komplexer. #00:18:20-4#

B1: Wesentlich #00:18:20-4#

I: Also es ist erstmal ein Hobby und es ist komplexer und bist du setzt du dich dadurch auch intensiver damit auseinander, weil es eben komplexer ist? #00:18:30-5#

B1: Ja. #00:18:35-3#

I: Hattest du dann, wenn du dir Komponenten suchst, browst du dann die Kategorien durch und guckst was es gibt, oder gibst du einen speziellen Suchbegriff ein? #00:18:42-2#

B1: Erste Anlaufstelle sind Hardware Magazine. #00:18:48-8#

I: Also du guckst erstmal, was abgeht. #00:18:49-4#

B1: Richtig. #00:18:52-4#

I: Holst dir dann Reviews und Inspiration. #00:18:52-4#

B1: Ja, einfach drauf los stöbern, halte ich wenig von. #00:18:59-0#

I: Ja, okay, aber in dem Moment, wo du dir die Inspiration holst, guckst du ja erstmal, dann bist du ja erstmal offen für weitere Reviews. #00:19:07-9#

B1: Ja, aber das würde ich nicht als stöbern verstehen. #00:19:10-0#

I: Es ist dir dabei dann mal passiert, als du dann so dich damit auseinander gesetzt hast, dass du so noch mehr gekauft hattest, als du vor hattest? Wenn es um dein Hobby geht? #00:19:25-0#

B1: Mengenmäßig? #00:19:25-3#

I: Beides. Dass du zum Beispiel noch mehr Einheiten gekauft hast, statt einem Ram, halt jetzt statt zwei Gig, halt vier Gig gleich gekauft hast. Erstmal das oder dass du zum Beispiel noch komplementäre Dinge gekauft hast, also dass du dann zum Beispiel zum Laufwerk noch irgendwie ein Kabel dazu gekauft hast. #00:19:43-9#



B1: Ja, das sicherlich. Also wenn ich ein Kabel brauche, dann braucht man ein Kabel.  
#00:19:45-6#

I: Ja, aber auch wenn du es nicht unbedingt gebraucht hast. Ist dir das mal passiert?  
#00:19:53-3#

B1: Was ist das denn für eine Frage? Brauche ich einen Computer? #00:19:53-3#

I: Nein, dass ein Produkt noch zusätzlich im Warenkorb gelandet ist, obwohl du es eigentlich nicht vor hattest es zu kaufen. #00:20:02-3#

B1: Ja, mit Sicherheit. #00:20:04-6#

I: Und was glaubst du, wie es dazu gekommen ist? #00:20:08-9#

B1: Kommt vor, wahrscheinlich. Aber meine Gegenfrage, wie es gemeint ist, hat eigentlich auf mengenmäßig oder preismäßig abgezielt. Beispielsweise eine Grafikkarte. Ursprüngliches Ziel sei jetzt gewesen, eine Grafikkarte für 200 Euro zu kaufen, da ist es aber dann doch schon des öfteren mal vorgekommen, dass doch zweihundert Euro abgeflossen sind. #00:20:35-8#

I: Okay und du glaubst, dass das jetzt dein Hobby ist, dass du dich so intensiv damit auseinander gesetzt hast? #00:20:43-6#

B1: (..) Zum großen Teil, ja. #00:20:48-4#

I: Warst du dabei, dann mal so sehr beschäftigt, oder hattest du soviel Spaß daran, dass du vielleicht die Zeit aus den Augen verloren hast? Hast du mal auf die Uhr geguckt? #00:20:59-9#

B1: Ja. (grinst.) #00:21:01-6#

I: (Lachen) Kannst du es beschreiben? Den Prozess, den Ablauf? #00:21:04-4#

B1: Man fängt bei 1 an, möchte zu 2 kommen und kommt von 1 zu 1.1, von 1.1 kommt man zu 1.1.1 und so weiter. Es gibt diverse Verschachtelungen. #00:21:29-1#

I: Von Hardware meinst du, oder? #00:21:31-1#

B1: Ja, insbesondere, weil es so eine Vielzahl von Angeboten gibt, und damit hört es nicht auf, dass ich dann von 1.1.1 zu 1.2. komme, sondern dass ich dann ganz schnell mal wieder bin, von 1.1.1 auf 1.1. Das heißt, ich gehe häufig Schritte wieder zurück, dann findet ein ganz starker Prozess von Abwägung statt. #00:21:56-1#

I: Ja. #00:21:58-1#

B1: "Das will ich. Brauche ich es? Wieviel kostet es, was ist der Mehrwert von meinen Ausgaben." #00:22:03-9#

I: Also du bist dann sehr stark involviert. #00:22:03-4#

B1: Selbstverständlich. #00:22:09-0#

I: Ja, erzähle ruhig weiter. #00:22:09-6#

B1: Und mit diese Verzweigung kommt eben von der Produktvielfalt. Es gibt mehrere Hersteller, es gibt eigene Produktkategorien, von den einzelnen Herstellern und dann gibt es auch noch Untermodelle. Sprich, es gibt, als Beispiel, bei Prozessoren haben wir AMD und wir haben Intel. Bei Intel gibt es dann die Prozessorengruppe I, I3, I5 und I7. So und dann gibt es aber in den einzelnen Kategorien, sagen wir mal I5, gibt es dann noch einen I5 2500, I5 2500 K, I5 2300 et cetera. So, dann stößt man beispielsweise auf die Information, dass es sich bei einem I5 2500 um eine APU handelt, sprich es ist auch eine integrierte Grafikeinheit mit drin. "Das wusste ich ja noch garnicht, so, was ist eine APU?" #00:23:14-8#

I: Okay. #00:23:14-8#

B1: "Weiterinformieren" Und das ist dann ein ziemliches Geschäft, da dann auch erstmal wieder auf den neusten Stand zu kommen, denn täglich setzt man sich damit ja auch nicht auseinander. Und so entwickelt sich dann eine Wissensanhäufung über in der Regel mindestens Wochen, wenn nicht gar Monate. Dass man dann das bestmögliche Produkt rausholt. #00:23:40-9#

I: Ist das dann so eine Mission, dass du das Beste herausholen kannst, würdest du es so bezeichnen oder...? #00:23:45-0#

B1: Ich möchte, für das Geld was ich ausgabe, die höchstmögliche Rechenleistung haben. Bei vernünftiger auch haptischer Qualität, aber auch beispielsweise eben die Lautstärke. Also da muss man dann auch differenzieren, klar gibt es Komponenten, die eine extrem hohe Rechenleistung haben, dafür aber so laut sind, dass ich meine ich hätte einen Flughafen. #00:24:20-9#

I: Okay. Kennst du die Flow Theorie? #00:24:29-9#

B1: Nein. #00:24:30-3#

I: Also die Flow Theorie ist von einem Glücksforscher erfunden in den neunzigern, der heißt Csikszentmihalyi, aus Ungarn und der ist dann in die USA ausgewandert, und hat da dann diese Theorie aufgestellt, die ziemlich erfolgreich sich durchgesetzt hat, und es geht darum, dass ein Mindset beschrieben wird, wobei derjenige, der diesen Flow gerade empfindet, im Prinzip geht es um Glücksforschung, der dieses Glück empfindet, der ist sehr stark beschäftigt mit einer gewissen Aktivität. Und zum Beispiel kann es ein

Hobby sein, und wenn du dann diesem Hobby nachgehst und dich das total interessiert, wenn du dabei sehr konzentriert bist und begeistert bei der Sache bist, dann zählt im Prinzip nur noch diese Tätigkeit an sich und in dem Moment taucht diese Person praktisch komplett in die Handlung ein und die Zeit scheint so ein bisschen still zu stehen und manche verlieren sogar so ein bisschen den Bezug zu ihrer Umwelt, weil sie wirklich dann so sehr damit beschäftigt sind und so konzentriert sind. Das Gefühl kann halt kommen und gehen, je nach Unterbrechung und dabei ist es auch wichtig, dass diese Tätigkeit eine Balance hat zwischen dem, was du schon kannst und zwischen neuen Reizen, also wenn es zu einfach ist, dann ist es langweilig, und wenn es zu schwer ist, dann ist es frustrierend. Würdest du, von dem was du jetzt gehört hast, könntest du dir vorstellen, dass du sowas schon erlebt hast. #00:26:05-4#

B1: Ja klar, jeden Tag. #00:26:06-3#

I: Jeden Tag. Bei was? #00:26:08-1#

B1: Nahezu jeden Tag, bei Videospielen. #00:26:12-0#

I: Beim Shoppen jetzt, es geht ja um das Shoppen schließlich. #00:26:15-5#

B1: Achso ich dachte das war jetzt eine Abgrenzung mit der Theorie. #00:26:18-6#

I: Ja, das war jetzt eine Brücke. #00:26:20-6#

B1: Ja, also gerade bei der Hardware Geschichte oder allgemein bei sich entwickelnden Märkten, wie im allgemeinen Tech, das stagniert nicht. #00:26:35-9#

I: Es ist dynamisch. #00:26:35-9#

B1: Es ist sehr dynamisch. Hardware, die ich mir heute kaufe ist ja übermorgen schon wieder veraltet. Insofern gibt es natürlich immer was neues zu lernen. Das heißt der Langeweile Aspekt kommt nicht auf, es sei denn du verlierst das Interesse grundsätzlich an irgendeinem Gebiet. #00:26:54-3#

I: Okay. Die ist es schon öfters passiert, dass du die Zeit aus den Augen verloren hast, würdest du auch sagen, dass du auch so ein bisschen das Gefühl für dein Umfeld verloren hast? #00:27:11-4#

B1: (...) Inwiefern? (Grinst) #00:27:12-1#

I: Also es ist im Prinzip so, wenn du dich sehr stark konzentrierst, ja... #00:27:24-2#

B1: Dass ich beispielsweise so tief eingetaucht dort bin und jemand spricht mich an, dass ich dann erschrecke. Oder... #00:27:30-1#

I: Zum Beispiel, ja, das ist ein gutes Beispiel. Du bist dann so stark abgelenkt, dass du

halt dein Umfeld nicht so wahrnimmst, und wenn dich dann jemand ruft, dann wachst halt auf einmal auf... #00:27:39-2#

B1: Oder überhöre. #00:27:41-1#

I: Ja, sowas. #00:27:46-2#

B1: Mag schon vorgekommen sein. #00:27:46-6#

I: Auch beim online Shoppen? Wenn du dich darin so intensiv bewegt hast. #00:27:51-6#

B1: Beim Shopping konkret oder bei Informationssuche? #00:27:56-3#

I: Ja, das ist halt eine Abgrenzung. Ich würde das jetzt einfach mal zusammenfassen wollen, weil, um eine gute Kaufentscheidung treffen zu können, muss man sich vorher auch genau informieren. #00:28:01-1#

B1: Ja, also bleiben wir beim Amazon Beispiel. Ich stehe an der Kasse, oder bei irgendeinem anderen Shop, ich muss nur noch auf "Bestellen" klicken. #00:28:10-0#

I: Ja. #00:28:10-0#

B1: Da kann es meines Erachtens, bei mir, so gut wie nicht passieren, weil da bin ich dann einfach, ich sage mal, hell wach. #00:28:17-7#

I: Ja, klar weil das ist ja die Kaufentscheidung, das ist ja der Abschluss des Prozesses. #00:28:23-3#

B1: Ja. #00:28:23-3#

I: Das ist ja eine wichtige Entscheidung. Aber es geht ja darum, dass du WÄHREND des Prozesses dieses Gefühl vielleicht hattest, während der Informationsansammlung und während du durch diese Foren gegangen bist, und diese Blogs gelesen hast und Videos... #00:28:36-4#

B1: Da ist es bestimmt schon vorgekommen, ja. #00:28:38-7#

I: Okay. #00:28:43-9#

B1: Sonst hätte ja auch der Prozess, wenn das in den Kaufprozess mit einfließt, was er ja wahrscheinlich tut... #00:28:54-8#

I: Ja. #00:28:54-8#

B1: Sollte das, ich sage nicht die Regel sein, aber wenn man sich mit Spaß damit

beschäftigt, dann gehört das zum Prozess dazu, und dann sollte man doch auch sie soweit damit beschäftigen, dass man in so einen Status verfallen kann. Nicht muss, aber... #00:29:18-2#

I: Okay. Und sagen wir du bist jetzt ziemlich drin und du hast dir jetzt sehr viel Information angesammelt und entschließt dich jetzt zu Amazon zu gehen und da tatsächlich nach den Produkten zu suchen, über die du dich jetzt informiert hast. Schafft es Amazon dann, diesen Flow aufrecht zu erhalten bei dir? Oder kann es dann auch mal passieren, dass du die Konzentration verlierst, oder die Lust verlierst, oder dich irgendwas annervt oder du abgelenkt wirst, oder... #00:29:51-8#

B1: (..) Jetzt konkret Amazon, oder... #00:29:54-4#

I: Es kann irgendein anderer Online Shop sein. #00:29:58-8#

B1: Nein, es kommt immer darauf an, wie gesagt, es gibt ja auch bei dem Beispiel Brenner von vorhin. Die Bezeichnung war SE-218CN oder statt CN, BB. Slash SB oder BB und die einzelnen Buchstaben sind teilweise einfach nur eine Bezeichnung für Silver, sprich S oder B für Black. #00:30:34-3#

I: Aber jetzt geht es ja nur um die Produktbezeichnung. #00:30:36-0#

B1: Ja. #00:30:36-0#

I: Aber es geht ja um das Webdesign, also das Käuferlebnis, was dir Amazon bietet. #00:30:39-6#

B1: Ja. Aber wenn ich konkret nach dem Produkt suche, wird mir direkt auch das andere Produkt noch neben dran aufgelistet. #00:30:48-8#

I: Wie? Das Alternativprodukt, oder...? #00:30:52-4#

B1: Ja, quasi in dem Fall der Vorgänger und da wird man auch ganz schnell wieder durcheinander gebracht: "Was ist denn jetzt das hier, das sieht auf der Abbildung genau gleich aus." Es gibt vielleicht auch nur einen unterschiedlichen Buchstaben und dann wird man doch wieder ein Stück zurückgeworfen. #00:31:13-6#

I: Okay, das ist dem Sebbl und mir auch gerade passiert, als wir das Mikrofonkabel kaufen wollten, haben wir XLR eingegeben und dann sind wir davon ausgegangen, dass alle Kabel, die jetzt kommen, XLR sind und dann kam halt ein normales LICHT Kabel, und das haben wir dann bestellt, weil es halt so aussah. Das war falsch. #00:31:28-3#

B1: Um auf die vorherige Frage nochmal zurück zu kommen mit dem Flow. Wenn ich jetzt beispielsweise eine Waschmaschine, was man ja wahrscheinlich eher weniger online bestellt. #00:31:38-5#

I: Ja, warum? Warum nicht? #00:31:38-5#

B1: Altmodisches Denken. (Grinsen) Nein weil man, lasses ein, keine Ahnung, ein Geschirrspüler sein, oder irgendwas, was man dringend benötigt. #00:31:53-1#

I: Ja. #00:31:53-8#

B1: So. Wenn ich eine PFLICHT nur hätte, dann würde ich in so einen Status eher nicht verfallen. Weil dann verolle ich die Augen, schnaufe einmal durch, und sage: "Scheisse, welche Waschmaschine nehme ich denn? Ja, super die hat Energieeffizienz A, aber die andere ist billiger, nerv." Da werde ich gerne abgelenkt. Wobei, das ist ja nicht nur auf das online Shopping bezogen. Wenn ich mit Mathe nichts am Hut habe, und für eine Mathe Klausur lerne, dann lasse ich mich auch schnell ablenken, wenn ich aber Geschichtsfreak bin und das Lernen, sauge ich das ja auch geradezu auf. Insofern... #00:32:44-5#

I: Also es kommt auf die Neigung an, die persönliche Neigung. #00:32:47-6#

B1: Absolut. #00:32:47-6#

I: Und auf die Komplexität des Produkts, wenn du dich dafür sehr interessierst, und je komplexer das Produkt ist... #00:32:58-0#

B1: Ja gut es muss ja nicht grundsätzlich die Komplexität sein. Es kann ja auch beispielsweise nur eine Farbe sein. #00:33:03-5#

I: Aber es könnte auch ein teures Produkt sein. Würdest du sagen, dass du dich mit einem Kabel auch so intensiv auseinander setzt, so wie mit Computer Hardware? #00:33:08-8#

B1: Nein, natürlich nicht. Da kann es auch der Preis sein. #00:33:14-2#

I: Also wovon machst du es dann abhängig, dass du dich intensiv damit auseinander setzt? Was bestimmt deine involvierung? #00:33:26-4#

B1: Erstmal das Bedürfnis natürlich an sich. #00:33:34-9#

I: Ist es eine Produkteigenschaft? Oder, was beeinflusst, dass du dich jetzt damit intensiver auseinander setzen willst, außer dem Hobby? Dem Preis? #00:33:47-1#

B1: Ja, dann kommt es wieder natürlich auf das Preissegment an. Wenn ich mir ein Auto kaufe, und nicht viel mit Autos anfangen kann, dann ist der Grundgedanke: "Ich brauche ein Auto." Und dann sagen wir mal das Einsteigermodell sind zehn Tausend Euro, das ist ein haufen Geld. Natürlich muss man sich dann näher auseinander setzen damit. #00:34:12-6#

I: Ja. #00:34:15-0#

B1: Ein Auto für Zehntausend kaufe ich nicht mal eben schnell aus der Portokasse und ja. #00:34:25-4#

I: Okay, also es sind mehrere Faktoren. #00:34:25-4#

B1: Ja, sicher. #00:34:27-9#

I: Um dieses Flow Gefühl aufrecht zu erhalten, heißt es ja auch, dass man die Balance finden soll zwischen dem bisherigen Können und neuen Reizen. #00:34:41-7#

B1: Bisheriges Können beim Shopping?? Oder das dahinter stehende Können, was ich mit dem Produkt anfangen? #00:34:48-8#

I: Nein, es geht nur um das Shoppen. Diese Idee von Flow soll jetzt nur in dem Falle, nur auf Shopping bezogen sein. #00:35:03-3#

B1: Ich kann ja nicht selbst einschätzen, ob ich gut shoppen kann, oder nicht. Ich bin der Meinung, dass ich... #00:35:10-5#

I: Naja du kannst dich schon gut bewegen, oder? Kennst den Shop. #00:35:14-9#

B1: Ja. #00:35:14-9#

I: Hast keine Probleme, dich zurecht zu finden. #00:35:18-9#

B1: Richtig. #00:35:23-7#

I: Und neue Reize kriegst du wodurch? Durch neue Produkte oder... ? #00:35:25-4#

B1: Nur über die Produkte. Also von den Shops an sich, nichts. #00:35:36-9#

I: Shoppst du noch woanders, ausser bei Amazon? #00:35:38-4#

B1: Ja. #00:35:41-1#

I: Wo? Benutzt du dann Preissuchmaschinen? #00:35:48-4#

B1: Auch, ja. Also bei Preissuchmaschinen mal wieder die Hardware, in der Regel Geizhals.at/de aber auch Günstiger oder andere. #00:36:01-2#

I: Das würdest du aber nie mit deinem Tablet machen. #00:36:06-5#

B1: Unwahrscheinlich. #00:36:10-3#

I: Dass du mal eine Preissuchmaschine mit dem Tablet aufmachst oder so und mal guckst? #00:36:10-4#

B1: Nein, unwahrscheinlich. Weil wenn ich mich über etwas informiere, dann in der Regel richtig, und dann hocke ich nicht auf dem Bett oder auf der Couch, laid-back und gucke einfach mal, sondern dann gucke ich GEZIELT nach Informationen. #00:36:26-2#

I: Okay. Gut. #00:36:35-5#

B1: Und Online Shops, diverse. Wobei Amazon vorranging. (..) Leider. #00:36:52-3#

I: Siehst du einen Zusammenhang zwischen der Qualität der Webseite und inwiefern du der Webseite vertraust? #00:37:00-1#

B1: (...) Ist natürlich schon ein Thema. Gerade am Anfang sah das ja auch noch ein bisschen anders aus. Es muss keine hypermoderne Webseite sein oder auch vom Art Design, es darf weder zu simpel sein, noch zu verspielt. Es sollte, ja ich weiss nicht... #00:37:25-7#

I: Also pass auf, wir müssen halt wieder auf das Tablet zurück kommen, aber das ist halt mein Thema. Wenn du jetzt mit dem Tablet auf eine Webseite gehen würdest und da shoppen würdest, wie müsste die Webseite aussehen, damit du da deinen Kauf zuende bringst? #00:37:46-5#

B1: Angenommen ich hätte keinen Rechner, ich habe nur ein Tablet zum Einkaufen. #00:37:50-6#

I: Ja, ich meine der Trend ist ja, ich meine du hast jetzt ein kleines Tablet im Verhältnis, ja? Stell dir vor du hast jetzt ein größeres Tablet, sagen wir mal ein Ipad. #00:37:59-8#

B1: Das Ipad gibt es auch in sieben Zoll. #00:38:00-3#

I: Ja, das große Ipad. Und was ich in der Uni ja so mitbekommen habe, das wird auf jedenfall sehr vielseitig eingesetzt, und aufgrund der Displaygröße und der Mobilität, werden die Tablets bevorzugt. Mittlerweile. Das habe ich jetzt schon von EINIGEN gehört. Und es gibt auch Leute, die haben erst angefangen zu shoppen, online Shopping, nachdem sie ein Ipad hatten. Und glaubst du dass es an der Displaygröße liegt, dass du es nicht so benutzt oder...? #00:38:33-6#

B1: Weniger, nein. #00:38:39-0#

I: Womit hängt es zusammen? #00:38:39-0#

B1: Das war ja schon die Eingangsfrage. #00:38:41-6#



I: (Lacht) Ja, ich meine das ist ja das Thema im Prinzip. Also.. #00:38:46-3#

B1: Die Navigation von Tablets ist meines Erachtens weit dem Computer unterlegen. #00:38:52-0#

I: Aber es gibt doch mobil optimierte Websites. #00:38:54-3#

B1: Das spielt doch keine Rolle. Ich habe eine wesentlich größere Übersicht! #00:38:59-7#

I: Aber das liegt daran, dass dein Display so klein ist. #00:39:02-1#

B1: Nicht nur. #00:39:02-1#

I: Also wenn du die Amazon Shopping App auf meinem Ipad aufmachst, das ist echt super, weil dann hast du halt wirklich so ein Display und dann kannst du dann gemütlich... #00:39:08-9#

B1: Mag sein, da lasse ich mich auch gerne belehren. #00:39:14-5#

I: Also es liegt daran, dass an deinem Tablet einfach die Übersicht fehlt. Also dass es unübersichtlich ist, aufgrund der Displaygröße. #00:39:21-0#

B1: Ich würde mich da jetzt nicht festlegen auf Displaygröße. #00:39:24-0#

I: Sondern? #00:39:24-9#

B1: Auf das Webdesign. #00:39:29-9#

I: Was müsste denn anders gemacht werden? (...) Könnte man überhaupt irgendetwas anders machen für dich? (...) Fehlt dir die Maus? #00:39:37-2#

B1: Unter anderem fehlt mir auch die Maus, ja. Dann, was mir ganz besonders fehlt, was insbesondere die Shopping Apps mir nicht bieten und auch bei Browsern verhältnismäßig umständlich ist, sind Tabs. #00:40:00-6#

I: Wie Tabs? #00:40:00-6#

B1: Reiter in Browsern. #00:40:02-0#

I: Du meinst jetzt diese Menüführung? #00:40:08-2#

B1: Ich meine die Tabs, dass ich mehr Produkte zeitgleich offen habe, und dann einfach hin und her switchen kann. #00:40:14-9#

I: Es gibt doch den Chrome Browser. Der hat Tabs. #00:40:15-5#

B1: Ja, aber dann habe ich wieviele oben in der Leiste? #00:40:19-0#

I: Soviele, wie du Produkte aufmachen willst. #00:40:19-4#

B1: Ja, aber da muss ich mich auch wieder durchklicken. Und da reicht auch ein zehn Zoll nicht gegenüber einem zeitgemäßen Bildschirm. #00:40:32-4#

I: Also du kannst praktisch nicht so zielorientiert Produkte vergleichen, wie am Rechner. #00:40:34-2#

B1: Und nicht so schnell. #00:40:36-1#

I: Und nicht so schnell. #00:40:42-4#

B1: Und das fällt meines Erachtens auch unter Navigation. #00:40:40-5#

I: Ja. Okay. Würdest du dir ein Tablet kaufen, was keine Ahnung, so groß ist (zeigt großes Tablet), was weiss ich, zwölf Zoll? #00:40:56-4#

B1: Nein. #00:40:58-6#

I: Auch nicht? #00:40:58-6#

B1: Nein, weil ein Tablet, also Zehn Zoll würde ich mir eventuell noch gefallen lassen. Aber es ist letztlich, für mich zumindest ein mobiles Gerät. Und die Mobilität zeichnet sich insbesondere durch Maße und Gewicht aus. #00:41:17-3#

I: Und die Tatsache, dass du unterwegs auch dich informieren kannst, und bisschen shoppen kannst, dass... #00:41:20-1#

B1: Wenn ich wollte, könnte ich das auch mit dem Sieben Zoll. #00:41:22-0#

I: Aber es reizt dich nicht. #00:41:22-0#

B1: Es reizt mich nicht. Ich weiss es nicht, vielleicht habe ich auch Befürchtungen, dass ich dann überhastet irgendetwas kaufe oder zu hastig, zu uninformiert. #00:41:36-7#

I: Dass du eine vorschnelle Entscheidung triffst, oder...? #00:41:39-5#

B1: Ja, ob das jetzt tatsächlich ein Grund ist, weiss ich nicht, aber die Möglichkeit besteht schon. Ich habe mich nämlich mit dem Tablet Shopping nicht sonderlich auseinander gesetzt. Ich mache es einfach nicht, oder habe es bisher einfach nicht so gemacht. #00:41:51-9#

I: Ja. #00:41:54-0#

B1: Ja, und die Gründe habe ich jetzt, so gut ich kann bis zu diesem Punkt ausgeführt.  
#00:42:00-3#

I: Okay. Dann beenden wir das an dieser Stelle. Vielen Dank. #00:42:06-0#

B1: So war das nicht gemeint. #00:42:06-0#

I: Doch, ist gut, oder willst du noch was los werden. Du kannst gerne noch Gedanken los werden, das fließt alles mit ein. Das muss ich eh alles abtippen. (Lacht) Ich muss auch das, was ich jetzt gerade gesagt habe abtippen. #00:42:16-6#

B1: Viel Spaß dabei. (Lachen) #00:42:27-9#

I: Okay, jetzt habe ich eh schon vierzig Minuten aufgenommen, jetzt können wir es auch noch ein bisschen weiter machen. Du arbeitest jetzt in einer Online Agentur, ja?  
#00:42:36-8#

B1: Was ist eine Online Agentur? #00:42:36-8#

I: Naja du musst jetzt halt eine Online Beratung machen, du bist ja BWLer. Du musst jetzt Redcoon. #00:42:45-5#

B1: Ach die Pfeifen. #00:42:45-5#

I: Ist doch scheiss egal, was ist deine Lieblingshardware Seite? #00:42:48-3#

B1: Ist egal. #00:42:50-4#

I: Also, du musst jetzt Redcoon, sagen wir die haben keine Tablet optimierte Webseite, und du musst für die jetzt ein Konzept erstellen und musst die jetzt beraten. Fünf Punkte. Was muss deiner Meinung nach gegeben sein, um das Einkaufserlebnis so vorteilhaft wie möglich zu machen, um um das Flow Erlebnis aufrecht zu erhalten und aufzubauen. #00:43:16-8#

B1: Webseite, oder... #00:43:18-5#

I: Es kann beides sein. Würdest du eher eine Webseite machen, oder eine App?  
#00:43:21-6#

B1: Es kommt auf die Größe des zu beratenden Unternehmens an. #00:43:26-6#

I: Das Unternehmen hat alles Geld der Welt. #00:43:26-9#

B1: Es kommt auf die Größe und vor allem Bekanntheitsgrad an. Denn bei Amazon

beispielsweise, App sehr sinnvoll. Keine Ahnung, Computer Laden um die Ecke, App sinnvoll? Nein. #00:43:43-5#

I: Was würdest du dann machen? #00:43:51-1#

B1: Für einen kleinen Laden? Würde ich nicht mal eine weboptimierte Seite ausgeben. #00:43:55-6#

I: Okay, aber dein Auftrag ist ja jetzt, eine weboptimierte Webseite zu machen. #00:43:56-5#

B1: Also bleiben wir bei Redcoon. Dann würde ich jetzt erstmal gucken, wieviel die überhaupt verkaufen, mit den Konkurrenten vergleichen. #00:44:11-1#

I: Es geht jetzt nur um das Design. Also die Usability. #00:44:13-4#

B1: Ja, aber es stellt sich doch erstmal die Frage, ob ich eine mobile optimierte Webseite mache, oder sogar eine App, die ja in den Entwicklungskosten wahrscheinlich wesentlich höher liegen dürfte. #00:44:27-4#

I: Das stimmt. Sagen wir mal Geld spielt keine Rolle, du machst BEIDES. Es geht jetzt nur darum, was wichtig ist. #00:44:33-1#

B1: Okay, dann mach ich jetzt erstmal eine App. Nein, ich mache beides. #00:44:34-6#

I: Pass auf, du hast jetzt alles Geld der Welt und dein Ziel ist einfach nur Profit zu maximieren, wie bringst du den Kunden dazu, der mit dem Tablet einkauft, es geht jetzt nur um Tablet Kunden, möglichst viel zu shoppen. Das muss ein reibungsfreies Erlebnis sein. Was ist dabei wichtig? #00:44:55-4#

B1: (..) Übersichtlichkeit ist das aller wichtigste. #00:45:02-3#

I: Okay, also dass du Reiter hast, oder Menüführung? #00:45:03-9#

B1: Nein, dass ich mich praktisch mit dem ersten Blick auf der Webseite zurecht finde. #00:45:11-6#

I: Okay. #00:45:15-4#

B1: Beispielsweise die Kategorisierung der Produktgruppen. So. Ohne Reihenfolge würde ich sagen. Auf Mobile. KEINE Werbung. #00:45:27-7#

I: Okay, die ablenkt. #00:45:29-6#

B1: Die ablenkt, und vor allem auch Platz weg nimmt. #00:45:34-8#

I: Also du meinst jetzt auf kleinen Bildschirmen? Oder Generell? #00:45:41-0#

B1: Ich habe jetzt noch kein zehner Tablet bedient, aber selbst auf einem siebener ist es doch störend. #00:45:46-1#

I: Du meinst, wenn ein eigener online Shop eigene Popups hat, oder was? Oder was meinst du mit Werbung? #00:45:47-3#

B1: Geschaltete Werbung vor allem und Pop-ups sowieso nicht. #00:45:54-0#

I: Von Drittanbietern Werbung oder...? #00:45:55-6#

B1: Ja. #00:45:55-6#

I: Okay. Ich wusste garnicht, dass es so etwas gibt. #00:46:00-6#

B1: Doch, doch. Also auf mobile Seiten auf jeden Fall. #00:46:02-7#

I: Dass ein online Shop von einem Drittanbieter noch Werbung hat? #00:46:07-6#

B1: Ja. Aber auch eigene Werbung. #00:46:15-4#

I: Also die lenkt dann praktisch ab. #00:46:14-9#

B1: Die lenkt ab, ja. #00:46:14-9#

I: Die lenkt ab, vom Ziel, was du hast eigentlich. #00:46:19-0#

B1: Dann (...) #00:46:29-5#

I: Was ist mit Funktionalität? #00:46:29-8#

B1: Ja klar. #00:46:34-9#

I: Es darf ja nicht zu einfach sein. Oder wie würdest du es machen? #00:46:37-7#

B1: Wie zu einfach? #00:46:38-4#

I: Ja, es darf nicht zu simpel sein. #00:46:40-5#

B1: Es sollte... #00:46:44-6#

I: Würdest du den Inhalt reduzieren? #00:46:44-9#

B1: Es kommt drauf an, was ich verkaufe. #00:46:47-2#

I: Hardware. Es ist Redcoon. #00:46:50-2#

B1: Redcoon verkauft ja nicht nur Hardware, ja doch stimmt. Es kommt auf das Produkt an und dann auf die Möglichkeit, am Beispiel Wikipedia, aufzuklappen. #00:47:13-0#

I: Ja, das ist eine gute Idee. #00:47:16-4#

B1: Das würde ich begrüßen, je nachdem, was das auch immer ist, dass man dann weiter Unterpunkte einstellt. Wobei, das dann natürlich auch nicht zu weit aufgegliedert sein sollte, weil dann auch wieder die Übersichtlichkeit leidet. Dann mache ich fünf Unterpunkte auf, also Strukturbäume. #00:47:40-9#

I: Ja. #00:47:40-1#

B1: Dann, ah, nein, ich interessiere mich doch eher für andere Daten von dem Produkt, zuklicken, zuklicken, zuklicken, zuklicken, zum Nächsten. Also es darf nicht ausschweifen. Dann, also gerade bei der App, die Browser haben es ja sowieso, eine Zurück Funktion. Wobei, auch eine nach Vorne Funktion sollte schon gegeben sein. Dann, ich kenne die Verkaufsass nicht so gut, aber... #00:48:19-1#

I: Du kennst die Ebay App. #00:48:19-1#

B1: Ja, aber da hast du weniger die Vergleiche, da hast du ein Produkt im Auge. #00:48:26-2#

I: Ja, aber benutzt du Ebay nicht zum Schnäppchen jagen? #00:48:30-8#

B1: Ja, doch schon, aber gerade bei Hardware, wo es so viele Abstufungen gibt. In Browsern gibt es die Möglichkeit oder auch in Windows 7 allgemein, Bildschirme, Programme zu teilen. Dass ich dann beispielsweise, meinen Firefox Browser oder meinen Chrome Browser #00:48:50-1#

I: Ja. #00:48:50-1#

B1: Perfekt auf der linken Hälfte des Monitors habe, und den anderen auf der rechten Seite. Und so eine Funktion, so eine in-app Funktion, wäre sehr gut. Zumindest mal für zwei Produkte gleichzeitig. Für mehr reicht gegebenenfalls der Platz nicht. Aber für ein Zehner Tablet wären auch Drei möglich, wobei dann aber auch wieder eine ordentliche Darstellung gewährleistet sein muss. Da fängt es schon an, also da kriege ich schon zuviel bei Zeilenverschiebungen und es ist vielleicht nicht ausschlaggebend, aber auch die Ästhetik ist da wichtig. Dass es keinen Zeilenumbruch gibt, wo keiner sein soll. #00:49:45-0#

I: Okay, also dass es tatsächlich dann optimiert ist. #00:49:46-1#

B1: Richtig. #00:49:49-3#

I: Was ist mit Schaltflächen? #00:49:53-2#

B1: Wie meinen? #00:49:53-2#

I: Naja, willst du die Schaltflächen groß haben oder willst du dass man da reinzoomt und dann auf kleine Links klickt oder... #00:49:58-1#

B1: ZOOMEN (...) vor allem bei Apps, bei Kaufapps so gut wie vermeiden. #00:50:06-7#

I: Jo. Und auf der Webseite? #00:50:08-7#

B1: Und das macht beispielsweise auch Ebay und Amazon schon ganz gut vor. #00:50:14-4#

I: Ja. #00:50:14-4#

B1: Bei der Webseite ist das halt immer so eine Sache, die meisten mobile optimierten Webseiten, sind meines Erachtens nicht mal richtig optimiert, weil man hat nach wie vor nicht nur oben unten scrollen, sondern auch links rechts scrollen und dann wischt man mal ganz schnell im Kreis und das bringt dann halt letztlich doch wieder nichts. #00:50:40-2#

I: Okay. Und. Ich meine HTML 5 ist ja ziemlich mächtig, ich meine mit HTML 5, müsstest du dann keine Windows App machen oder eine Apple app oder eine Android App sondern du machst einmal alles mit HTML 5. #00:51:02-3#

B1: Wenn dann alles rund läuft, warum nicht. #00:51:05-6#

I: Okay. #00:51:05-6#

B1: Kenne ich mich zuwenig aus, um konkrete Antworten zu geben. #00:51:09-8#

I: Ja, nein, die Frage ist ob jeder Shop sich eine App holen soll, oder ob man lieber einfach eine optimierte Webseite macht, die sich halt dem Endgerät entsprechend dynamisch anpasst. #00:51:21-3#

B1: Ich denke eine App ist... #00:51:29-7#

I: Aber einer gewissen Größe erst. #00:51:31-4#

B1: Ja, das mal außen vor gelassen. Eine App baut glaube ich, eine bessere Kundenbeziehung auf, weil, wenn ich jetzt Redcoon online klar machen will, starten will. #00:51:42-3#

I: Ja. #00:51:42-3#

B1: Dann habe ich doch schon ein engeres Verhältnis zu Redcoon, wenn ich meine Redcoon App öffne, anstatt dass ich meinen Browser öffne, den ich für ALLES öffne, und dann auf Redcoon.de gehe, das mindert den Stellenwert von dieser Marke Redcoon im Gegensatz zur App. #00:52:06-8#

I: Okay. #00:52:11-2#

B1: (...) Und es ist jetzt vielleicht nicht die richtige Wortwahl, aber es ist dann halt ein "Alleinstellungsmerkmal", denn "Ich bin nicht eine Internet Seite, ich bin eine Redcoon App!" #00:52:32-3#

I: Ja, stimmt, okay. #00:52:39-8#

B1: Wobei, wie gesagt, da kommt dann eben die Größe wieder mit rein, also... #00:52:48-3#

I: Du hast jetzt auf Vertrauenswürdigkeit angesprochen, würdest du anderen Shops, wenn da jetzt das Produkt am günstigsten ist, direkt deine Daten anvertrauen? Und dann deine Kontodaten geben oder von was machst du es abhängig? #00:53:08-0#

B1: Ob ich dem Shop vertraue? #00:53:08-0#

I: Ob du da jetzt einkaufst oder nicht, im Endeffekt. #00:53:11-3#

B1: Als allererstes: Schonmal davon gehört, schonmal was davon gelesen. Wenn das nicht der Fall ist... Also als aller erstes natürlich auch unterbewusst die ganze Aufmachung, das ist ja klar, und darüber hinaus, wenn ich für mich schon beschlossen habe, ja, könnte man sich mal angucken, wenn ich dann an dem Punkt bin, so das und das gefällt mir, kaufe ich das jetzt oder nicht? Okay, schonmal davon gehört, schonmal was davon gelesen. Nein, Name klingt ganz gut, gucke ich vielleicht nochmal genauer die Webseite an, gucke mir das IMPRESSUM an von der Webseite, wenn das alles soweit in Ordnung geht, dann wird gegoogelt. In der Regel einfach die URL plus serious oder vertrauenswürdig. #00:54:09-3#

I: Also wenn das jetzt ein günstiger Preis ist, dann würdest du tatsächlich dann, dich so intensiv mit dem Shop auseinander setzen, wenn der Preis so deutlich sich davon abhebt, dass es sich lohnt. Um den günstigsten Preis zu kriegen. Oder würdest du... #00:54:20-7#

B1: Ja gerade da läuten ja doch die Alarmglocken. #00:54:26-7#

I: Was ist dir das Vertrauen, dass du bei Amazon genießt, oder was Amazon von dir genießt, was ist dir das wert? Ich meine würdest du tendentiell, wenn du sie irgendwo die Grafikkarte zehn Euro günstiger kriegst als bei Amazon, würdest du dann trotzdem



bei Amazon kaufen, weil du bei Amazon einfach ein besseres Gefühl hast, oder wie läuft das? #00:54:51-3#

B1: Es kommt auf die Relation an, aber grundsätzlich, würde ich dann schon auch zu Amazon greifen. #00:55:01-6#

I: Okay. #00:55:04-3#

B1: Wobei viele, viele andere Shops ziehen jetzt auch nach. Grundsätzlich versandkostenfrei, oder ab einem bestimmten Warenwert. #00:55:22-1#

I: Also der Preis spielt schon eine übergeordnete Rolle. #00:55:20-8#

B1: Der Preis spielt eine sehr wichtige Rolle, ja sicher sonst könnte ich auch zum MediaMarkt gehen und sagen: "Gib mir die beste Kiste, die du hast." #00:55:30-2#

I: Ja mittlerweile passen die ihren Preis ja ziemlich an, an Amazon, ziehen meistens mit. (Grinsen) #00:55:46-8#

B1: Also als Beispiel, ja. #00:55:46-8#

I: Ja, und wenn es jetzt darum geht um die Summe. Hast du irgendwo ein Limit, wo du sagst: "soviel Geld gebe ich online aus." Würdest du jetzt bei einem anderen Shop auch 300€ ausgeben insgesamt oder... ? #00:55:58-4#

B1: Wenn ich weiss, dass der seriös ist, ja. Habe ich auch diverse Male gemacht. Also Mindfactory beispielsweise, haben auch schon über Tausend Euro von mir gesehen. #00:56:09-3#

I: Okay. #00:56:09-5#

B1: Insgesamt, nicht in einer Bestellung aber eine Bestellung können dann doch mal Sechs, Sieben Hundert Euro sein. #00:56:13-5#

I: Okay, und das machst du nur am Rechner, das würdest du nicht am Tablet machen? Warum nicht? Kannst du dir auch vorstellen auch Tausend Euro über das Tablet zu bezahlen? #00:56:27-6#

B1: Im Moment auf garkeinen Fall. #00:56:29-5#

I: Und das hat womit zu tun? #00:56:32-9#

B1: Gewohnheit, Übersicht. #00:56:39-8#

I: Vertraust du dem Tablet, den Webseiten, sowie du den Webseiten hier vertraust beim Shoppen? #00:56:45-9#

B1: Ja, steht ja kein anderer dahinter. #00:56:47-9#

I: Ja, aber von der Funktionalität oder Darstellung oder Bugs oder so. #00:56:52-8#

B1: Nein, also gerade hinsichtlich Bugs eigentlich wenig, ausser man bezieht es natürlich auf das Betriebssystem. #00:57:05-7#

I: Nein, es geht ja nur um die Webseite an sich. #00:57:05-9#

B1: Okay, ja gut aber wenn wir jetzt schon über Tablet reden, dann muss man schon auf das Betriebssystem ansprechen. Gerade bei Google hat man einen festen Account. Den habe ich am Computer auch nicht. Ja, das könnte ich auch noch als Grund nennen. #00:57:24-8#

I: Wie, das verstehe ich jetzt nicht. #00:57:27-8#

B1: Es gibt einen monströsen Konzern der weiss... #00:57:33-2#

I: Das ist klar, aber ich verstehe den Zusammenhang jetzt nicht. #00:57:36-1#

B1: Ja, es ist einfach ein unbehagliches Gefühl. #00:57:40-1#

I: Ja, hole nochmal aus, Ich verstehe jetzt den Zusammenhang zwischen Amazon und Google nicht. #00:57:48-5#

B1: Wenn ich jetzt mein Nexus Gerät einschalte der irgendein anderweitiges Android Gerät. #00:57:55-3#

I: Also es geht jetzt nur um das Online Shopping. #00:57:53-6#

B1: Ja, dann hat Google grundsätzlich die Möglichkeit, diese Information rauszufiltern, die wissen, was ich mache. #00:58:02-4#

I: Ja. #00:58:05-2#

B1: Und von mir aus kann es auch Microsoft wissen, aber die wissen nicht, wer ich bin. #00:58:12-1#

I: Microsoft. #00:58:10-1#

B1: Ja. #00:58:10-1#

I: Meinst du, weil du nicht am Rechner sitzt. #00:58:11-6#

B1: Weil ich an einem Rechner sitze, mit der Möglichkeit, Anonym zu bleiben.

#00:58:15-4#

I: Also dich stört, dass diese Tablets zu personalisiert sind. Ich meine das ist beim Ipad ja nicht anders. #00:58:21-8#

B1: Das weiss ich nicht. #00:58:22-1#

I: Ja, das Ipad kannst du nicht benutzen, ohne dir ein Konto dort einzurichten. Apple ID. #00:58:27-3#

B1: Ja, aber das kannst du ja auch unterscheiden, ob du ein normales Android Telefon hast oder ein NEXUS. Also zumindest solange die nur online verfügbar sind. #00:58:40-2#

I: Was? #00:58:40-2#

B1: Wenn der Vertrieb ausschließlich über Google selbst geht, dann haben die deine Daten, die wissen, wer du bist. #00:58:49-3#

I: Du meinst, weil du dort gekauft hast. #00:58:50-2#

B1: Weil ich dort gekauft habe und es sonst keine Möglichkeit gibt. #00:58:52-4#

I: Du meinst die können dann direkt das Gerät zuordnen. #00:58:54-4#

B1: Ja natürlich. #00:58:54-6#

I: Ja, gut aber die können doch auch einfach mit deiner Email Adresse dich tracken. Das ist doch scheiss egal ob du das Gerät dort gekauft hast oder im Mediamarkt. #00:59:01-4#

B1: Ja aber ich kann es ja auch beispielsweise verkaufen oder verschenken besser gesagt. #00:59:07-9#

I: Okay, und was hat das jetzt mit dem Online Shoppen zu tun? #00:59:10-2#

B1: Na dass, ALLES. (...) Das ist ein großer Schatten, der nicht nur über dem Online Shopping steht, sondern über Allem am Tablet. #00:59:26-6#

I: Aha okay und das hält dich davon ab, mit dem Tablet so Großeinkäufe zu machen. #00:59:30-3#

B1: Unter Umständen ja. #00:59:36-3#

I: Okay, was ist mit Microsoft Tablets? #00:59:39-2#

B1: Keine Ahnung, also kann ich nichts dazu sagen, habe ich noch nie nachgedacht. #00:59:42-8#

I: Ja, da musst du auch ein Konto einrichten. #00:59:43-6#

B1: Weiss ich nicht. #00:59:47-1#

I: Okay, ich habe keine Fragen mehr, wenn du noch etwas loswerden willst, jetzt hast du die Chance, abzulassen. #00:59:57-2#

B1: (7) Die Fünf Punkte habe ich nicht zusammenbekommen, glaube ich. Ja mit ein bisschen probieren, bringt es wahrscheinlich mehr. #01:00:15-7#

I: Das Relevanteste ist rüber gekommen denke ich. Okay. #01:00:25-3#

B1: Und war ich der längste? #01:00:26-3#

I: Genau eine Stunde, ja du warst der Längste.

## **Interview 11: Philipp, Student of Economics, Lisbon**

B1: Und dass dieser Trend halt wirklich ist, das halt diese Bedürfnisse, die du selbst, was jetzt noch garnicht, jetzt für dich wahrgenommen hast. Dass die halt halt irgendwie durch personalisierte Werbung, durch irgendeinen Algorythmus praktisch ausgerechnet werden, ja? Und ich finde das schwierig, dann wirklich zu sagen: "Hast du das schon mal erlebt?" Also ich habe jetzt keine Ahnung, aber ich könnte mir vorstellen, dass jetzt soviele Leute vielleicht noch garnicht erlebt haben in dem Sinne. Also zumindest ich habe jetzt halt diesen Flow noch nicht erlebt, dass ich jetzt was bestelle und dann denke ich: "Oh, geil jetzt empfehlen dir mir noch das und das nehme ich jetzt direkt noch mit." Das habe ich jetzt persönlich nämlich noch nicht erlebt, ja? #00:00:38-4#

I: Ja, also die Sache ist, dass es eher unterbewusst stattfindet. Also, man ist sich dessen ja eigentlich so richtig bewusst. Und das ist ja gerade das schwierige daran, diesen Flow messbar zu machen. #00:00:52-8#

B1: Ja. #00:00:52-8#

I: Und es gab schon verschiedene Ansätze den Flow messbar zu machen, aber die sind halt nicht standardisiert sage ich jetzt mal, es gab verschiedene Modelle und Statistiken und dann wurde auf Korrelationen geprüft und dann gab es qualitative Umfragen, sowie ich das jetzt mache und die sind sich zwar einig, dass es sowas

geben muss, eine Art von Flow. Aber dadurch, dass es unterbewusst stattfindet, tun die sich unglaublich schwer, das messbar zu machen. #00:01:26-6#

B1: Ja, man muss natürlich genauer definieren, was das überhaupt sein soll. Also ist das jetzt auch schon, dass ich jetzt per Email irgendwas empfohlen bekomme und ich mache das dann? Ist das jetzt schon irgendwie dieser Flow, oder ist das... #00:01:43-1#

I: Nein, also... #00:01:43-1#

B1: Dass ich jetzt wirklich in EINEM Bestellvorgang das unbedingt gemacht haben muss. #00:01:43-2#

I: Also es gibt eine genaue Definition, die genaue Definition ist eigentlich dass, du musst im Prinzip ein Gleichgewicht haben zwischen dem was du schon kannst und neuen Reizen. Das heißt das, was du schon kennst, und dass du praktisch konstant neue Information zur Verfügung bekommst, die deinen Flow praktisch am Leben erhält, und dazu beiträgt, dass du deine Informations- oder deine Wissensdatenbank selber weiter aufbauen kannst. Und wenn du nicht genug Information kriegst, dann wird es langweilig. #00:02:31-3#

B1: Ja. #00:02:31-3#

I: Ja? Dann brichst du es ab. Und wenn du zuviel Information hast, dann hast du einen Overkill, dann ist es frustrierend. #00:02:36-6#

B1: Ja. #00:02:38-7#

I: Und um diesen Flow eben zu haben, ist es halt wichtig, dass man genau das richtige Level hat, an Informationsbereitstellung würde ich jetzt mal behaupten. #00:02:50-9#

B1: Ja. #00:02:52-1#

I: Oder auch, inwiefern das Angebot präsentiert wird. Weil du hast ja zum Beispiel gesagt, dass es dir persönlich bei der App, ist es dir wichtig, dass es auf das Wesentliche reduziert ist. Ja? Da fängt es ja schon an. #00:03:06-5#

B1: Ja. #00:03:09-7#

I: Also wenn du jetzt zum Beispiel über dein Tablet mit auf die Webseite gehst, dann hast du ja einen Informationsoverkill. #00:03:13-8#

B1: Ja, richtig. #00:03:14-4#

I: So, aber trotzdem hast du auf der App genügend Informationsinput, der dir praktisch ausreicht, um weiterhin Information zu sammeln oder um dein gewünschtes...

#00:03:28-9#

B1: Das ist jetzt die Frage, sind das dann genug Informationen, um mir irgendwie neue Reize zu bieten? #00:03:33-7#

I: Ja, genau, das ist die Frage. #00:03:35-6#

B1: Ja, das muss ich glaube ich wirklich ehrlich sagen, dass in diesem Flow noch nichts selbst drin war. Also ich kann es zumindest dadurch nachvollziehen, dass ich ja das einschätzen kann, oder ich kann es ja sogar nachgucken in meinem Account, auf sämtlichen Portalen kann ich glaube ich sehen, dass ich garantiert in 90% der Fälle nicht mehr als ein Produkt im Warenkorb hatte, ja? Weil, das wäre jetzt ja irgendwie so eine Kennzahl, ja? Wenn du jetzt sagst, ein Indikator für du bist im Flow ist, du hast mindestens drei Produkte im Warenkorb. Da kannst du ja im Prinzip genau jeden fragen: "Wie oft hast du denn in den letzten Jahren so und so viele Produkte in deinem Warenkorb gehabt, ja?" Beim Bestellvorgang. #00:04:16-2#

I: Ja, okay. #00:04:16-2#

B1: Ich glaube, das war bei mir nicht viele. #00:04:22-1#

I: Also du kaufst sehr zielgerichtet ein auf jeden Fall. #00:04:22-4#

B1: Würde ich schon sagen, ja. #00:04:25-1#

I: Aber dabei bleibt es dann auch. Also häufig ist es so, dass Leute mit einem Ziel anfangen und dann halt anfangen zu stöbern und dann eben bei diesem Stöberungsprozess andere Produkte noch einkaufen. #00:04:47-3#

B1: Ja, weisst du, ich denke halt vor allen Dingen, wenn du jetzt irgendwie mehr Klamotten einkaufst oder so, dann mag das anders sein. Ja? Dann kommst du vielleicht eher in den Flow rein, das kann ich mir schon vorstellen. #00:04:56-0#

I: Beim Klamottenkaufen? #00:04:58-8#

B1: Ja, denke ich schon, wenn du jetzt Klamotten da online kaufst, dann kann ich mir schon vorstellen, dass du da eher in den Flow rein kommst. #00:05:03-1#

I: Warum? #00:05:03-1#

B1: Gut, wenn wir das nochmal machen, könnte ich das vielleicht auch sagen. Das war dieser eine Fall, wo ich mal Klamotten, das kann ich dann noch ausschmücken, da könnte ich dann sagen: "Da habe ich die Werbung gesehen für den Pullover und habe mir auch eine Hose dazu bestellt." So war es nämlich auch. #00:05:15-4#

I: Aha. #00:05:18-5#

B1: Das müsst du vielleicht dann eher so auf dieses Klamottending abzielen, weisst du?  
#00:05:23-7#

I: Ja. #00:05:26-5#

B1: Wenn ich mir jetzt ein Headset bestellen will, was will ich denn mit noch einem Headset, ja? Jetzt will ich ein Headset haben, da interessiert mich jetzt nicht, ob ich jetzt noch irgendwas anderes brauche. Das ist halt das Problem bei diesem digitalen Kram, was ich vor allem vermehrt dann bei Amazon zum Beispiel bestelle. #00:05:37-6#

I: Ja, aber es kommt doch aber auch, im Endeffekt auf die Komplexität des Produkts an oder, und auf den Preis. #00:05:43-6#

B1: (...) Ja klar, vor allen Dingen der Preis. Ja. #00:05:47-7#

I: Und, ich meine wenn ein Produkt besonders viele Features hat und dann wägst du doch dann mehr ab oder, wenn es mehr zu vergleichen gibt. #00:05:59-1#

B1: (..) Ja, genau, aber wenn es mehr zu vergleichen gibt und ich mehr abwäge, dann bestelle ich vielleicht aber trotzdem nur EIN Produkt und zwar das, was mir am besten gefällt. Dann bestelle ich ja nicht das was mir nicht so gut gefällt und das, was mir besonders gut gefällt, oder? #00:06:09-9#

I: Nein, klar. Aber in dem Moment, wo du mehr abwägen musst, mehr vergleichen musst... #00:06:23-5#

B1: Genau, dann kriege ich vielleicht nochmal Informationen präsentiert und dann könnte ich theoretisch auch noch was anderes bestellen, ja. Sicher. #00:06:30-9#

I: Ja, oder du kommst eben in den Flow dadurch. Oder eine Art Flow, weil das Produkt einfach aufgrund seiner Komplexität es einfach erfordert, dass du dich damit intensiver auseinander setzt, bevor du eine gute Kaufentscheidung treffen kannst. #00:06:47-2#

B1: Ja, aber was heißt denn jetzt Flow? Heißt Flow, dass ich jetzt auch mehr Sachen bestelle oder heißt das nur, dass ich mich schon informiere? #00:06:55-2#

I: Flow bedeutet eigentlich nur, dass du dich damit intensiv auseinander setzt, sonst nix. #00:06:57-9#

B1: Ah okay. Ich hatte Flow so verstanden, dass du dann auch mehr Produkte dann bestellst, weisst du? #00:07:05-8#

I: Nein. #00:07:06-8#

B1: "Okay ich habe jetzt was bestellt, geiles Gefühl, ich bestelle noch was." #00:07:08-

1#

I: Nein. Okay. Ich meine das ist ein Nebenaspekt. #00:07:14-7#

B1: Okay, dann habe ich das dann einfach falsch verstanden, ja okay. Ich habe das jetzt echt so verstanden so nach dem Motto: Das ist jetzt so ein geiles Erlebnis da, jetzt auf dem Tablet zu bestellen, jetzt bestelle ich da, weil es gerade so toll war, noch was, direkt noch was hinterher. #00:07:31-7#

I: Also es ist ein Nebenaspekt vom Flow, nein? Also wenn du dann praktisch soviel Spaß hast und sagen wir mal du hast dich jetzt so intensiv schlau gelesen über verschiedene Produkte, dass du dann vielleicht dich entscheidest, noch ein anderes Produkt noch dazu zu kaufen, einfach weil du dich dafür jetzt so begeistern konntest. Das ist natürlich nur ein Nebenaspekt. #00:07:52-4#

B1: Das beinhaltet aber allein schon, ich sage mal, diesen Recherche Prozess, ja?  
#00:07:56-9#

I: Würde ich sagen ja. Ich würde sagen, dass dieses... #00:07:59-5#

B1: Ja, dann ist es okay, ja. #00:08:04-7#

I: Wie? #00:08:04-7#

B1: Ja, dann kann ich dazu auch was sagen, wie ich eben schon gesagt habe, in meinem Warenkorb war bisher meistens ein Artikel. Da kann ich jetzt dann nichts über einen Flow sagen, wenn der Flow definiert ist als: Ich bestelle aufgrund des tollen Shopping Erlebnisses mehrere Produkte hintereinander, das war bei mir kaum der Fall, ja? Aber wenn es jetzt darum geht: Ist irgendwie durch die Vielfalt des Angebots schonmal dein Interesse geweckt worden an ähnlichen Produkten, dann kann ich dazu schon was sagen, natürlich ja. Dann machen wir es beim nächsten Mal lieber nochmal neu. #00:08:33-1#

I: Okay. #00:08:36-5#

B1: Okay, das war im Prinzip eine Frage der Definition von Flow. #00:08:42-2#

I: Ja, also im Prinzip geht es einfach nur darum, dass man Spaß daran hat, sich intensiv damit auseinander zu setzen und dass man sich in dem Moment so intensiv damit auseinander setzt, dass man halt so ein bisschen das Gefühl für Zeit verliert und dass man halt eintaucht in dieses Erlebnis. #00:09:02-6#

B1: Ja. #00:09:02-6#

I: Und dass man halt Spaß dabei hat. #00:09:04-1#



B1: Ja, ist gut, dann weiss ich Bescheid, dann bin ich darauf eingestellt, nächste Mal.

## **Interview 12: Raphael, Student of Physics, Heidelberg.**

I: Okay. Also was hast du für ein Tablet? #00:00:14-9#

B1: Dell Venue Eight. #00:00:13-6#

I: Und was für ein Hersteller ist das? #00:00:15-8#

B1: Dell. #00:00:14-1#

I: Ah. Dell. Cool. Wusste ich garnicht, dass die auch Tablets herstellen. #00:00:20-4#

B1: Relativ neu. #00:00:20-3#

I: Wann hast du es dir gekauft? #00:00:24-3#

B1: Ende November. #00:00:25-8#

I: Ende November. #00:00:28-3#

B1: Am Release Date. #00:00:28-4#

I: Okay. #00:00:28-4#

B1: Vorbestellt. #00:00:28-5#

I: Okay. #00:00:30-0#

B1: Also ich wusste relativ genau, was ich wollte. #00:00:30-8#

I: Okay, du hast es jetzt ein halbes Jahr ungefähr? #00:00:34-9#

B1: Ja. #00:00:36-3#

I: Und wann hast du das erste mal damit geshoppt? Wann du es das erste mal zum Einkaufen benutzt, zum Online Shopping? #00:00:43-1#

B1: (...) Eigentlich (grinst), wenn man in der Vorlesung Zeit hat, kann man bei Amazon ja zum Beispiel mal gucken also ich glaube im Dezember schon, bestimmt. #00:00:51-6#

I: Okay, also unmittelbar danach. #00:00:53-2#

B1: Ja, also ich meine es ist auch schon teilweise ein Laptop Ersatz, den nehme ich garnicht mehr erst mit. #00:00:58-7#

I: Okay. Da kommen wir später drauf, auf die Frage. Ganz interessant. Wo benutzt du es normalerweise? #00:01:07-3#

B1: Also Vorlesung, zum Mitschreiben, es hat einen Digitizer drin mit Induktion, das funktioniert super. #00:01:18-2#

I: Wenn du jetzt shoppst, zum Beispiel, bist du dann eher zu Hause oder machst du das auch in der Uni? #00:01:21-9#

B1: Mache ich in der Uni auch. #00:01:23-2#

I: Ja? Okay. Bist du dann eher gemütlich oder ist das dann schon wie Arbeit für dich? #00:01:28-3#

B1: Wie meinst du genau? #00:01:26-5#

I: Machst du es so ein bisschen just for fun oder hast du ein genaues Ziel? Also hast du irgendwas vor Augen und gibst du einen speziellen Suchbegriff ein? #00:01:35-3#

B1: Also wenn ich ein Produkt suche? #00:01:41-5#

I: Wenn du einkaufst. Dann machst du die Amazon App auf? Oder wie shoppst du normalerweise? #00:01:44-6#

B1: Also ich gebe ganz normal in verschiedene Suchmaschinen ein, wenn ich irgendwas suche oder ich informiere mich generell erstmal über verschiedene Verkaufsseiten, da gibt es ja diverse. #00:01:52-1#

I: Ja. #00:01:52-1#

B1: Was das kann, was das nicht kann. Und (...) Je nachdem wo ich mich gerade befinde wegen Sicherheitssachen, kaufe ich dann in der Uni manchmal, weil ich dann VPN habe und so weiter. #00:02:02-9#

I: Okay. #00:02:05-4#

B1: Oder zu Hause dann, aber selbst da auch mit dem Tablet dann. Da habe ich dann manchmal einfach kein Bock einfach noch den Computer anzumachen. #00:02:10-1#

I: Ja, klar. Und dann bist du im Wohnzimmer dann meistens oder auf der Couch? #00:02:17-0#

B1: Nein, nicht auf der Couch. Schon am Arbeitsplatz, wo auch der Computer steht.  
#00:02:18-9#

I: Ah, okay. #00:02:20-8#

B1: Also das ist schon parallel bei mir. #00:02:23-1#

I: Also du hast den Rechner und nebenher das Tablet? #00:02:25-0#

B1: Genau. #00:02:24-6#

I: Und, wenn du dich über Produkte informierst, benutzt du beides parallel? #00:02:29-0#

B1: Wenn ich zu Hause bin eher noch den PC, wenn ich unterwegs bin natürlich dann das Tablet, wenn ich nur noch das Tablet eigentlich nur noch mitnehme. #00:02:37-7#

I: Ja. #00:02:37-7#

B1: Der Vorteil wenn ich am PC bin ist einfach, dass ich noch eine Maus habe und ich das besser steuern kann, weil die meisten Webseiten sind nicht darauf ausgelegt, dass man eine Touch eingabe hat. #00:02:46-1#

I: Ja. Stimmt. Okay. Was kaufst du normalerweise ein für Produkte? Sind das Produkte die du für die Uni brauchst oder eher Hobby Produkte? #00:03:02-8#

B1: Also entweder für den Haushalt zum Beispiel. #00:03:03-8#

I: Ja. #00:03:07-3#

B1: Oder mal ein Mainboard. Keine Ahnung also es ist eigentlich durchweg, was ich halt gerade brauche. #00:03:07-9#

I: Ja. #00:03:10-7#

B1: Ich habe das jetzt keine Präferenzen eigentlich. #00:03:12-2#

I: Ah okay, aber gibt es auch Produkte, wo du dich bevorzugt mit auseinander setzt? Wo du mehr involviert bist, wo du dich intensiver damit auseinander setzt? #00:03:25-3#

B1: Ja, ein Produkt, was mehr Geld kostet, da stecke ich mehr Zeit rein zur Recherche.  
#00:03:27-3#

I: Ja. #00:03:27-8#

B1: Aber ich habe mir mal einen Kühlschrank gekauft sogar. #00:03:29-9#

I: Okay. #00:03:29-2#

B1: Also da muss man sich informieren, ja? #00:03:31-8#

I: Ja. #00:03:34-2#

B1: Oder ob ich jetzt eine Grafikkarte oder was auch immer kaufe. Oder eine Tastatur, ich habe eine Bluetooth Tastatur mir mal dafür gekauft. Da habe ich auch darüber nachgeschaut. #00:03:40-8#

I: Okay. Aber es gibt jetzt nicht Produkte, wo du dich intensiver mit auseinander setzt und es kommt bei dir eher auf den Preis drauf an oder was für Faktoren spielen eine Rolle inwiefern, intensiv du dich im Vorfeld damit auseinander setzt, bevor du das Produkt auch tatsächlich kaufst? #00:03:57-0#

B1: Qualität, ich suche nach Qualität. Preis ist mir manchmal egal. #00:04:05-7#

I: Okay. #00:04:02-5#

B1: Im Moment habe ich ein aktuelles Beispiel. Ich suche nach Pfannen, habe ich auch mit schon gesucht und da ich gerne Koche suche ich eine Pfanne, die halt gute Qualität hat, da ist mir der Preis an sich erstmal egal. Hauptsache die Qualität ist gut. #00:04:13-9#

I: Okay. Und hast du das Gefühl, wenn du am Rechner sitzt, ja? Und da deine Eingabegeräte hast, Maus, Tastatur und dein Tablet, dass du unterschiedlich einkaufst? #00:04:25-1#

B1: Ja. #00:04:24-0#

I: Ja? Inwiefern? #00:04:24-8#

B1: Am Tablet lese ich meistens nach. #00:04:33-4#

I: Recherche, oder? #00:04:32-3#

B1: Recherchemäßig weil ich halt nicht so viel eingeben muss. Ja, wenn ich dann wirklich dann bei irgendwelchen Seiten noch irgendwas eingeben müsste, wenn ich mich irgendwo neu anmelde, dann habe ich da kein Bock drauf. Das nervt mich nur. Also am PC dann wirklich dann verschiedene Sachen eingabe, nochmal nachsuche und keine Ahnung und wenn ich dann aber ein paar Webseiten habe, die lese ich mir nicht am PC dann eigentlich durch sondern speichere sie mir in einen Webbrowser, der synchronisiert damit nur mich, und dann kann ich das jetzt, wenn ich Pause mache

beim Lernen einfach zwischendurch lesen. Das würde ich mit dem Tablet machen.  
#00:05:03-7#

I: Benutzt du Preissuchmaschinen? #00:05:09-3#

B1: Ja. #00:05:09-3#

I: Auch mit dem Tablet? #00:05:09-3#

B1: Nein, das ist Gefusel. #00:05:10-7#

I: Okay. #00:05:12-0#

B1: Das macht keinen Spaß. #00:05:12-0#

I: Das macht keinen Spaß. #00:05:15-4#

B1: Also ich habe eine App, die bei verschiedenen Webseiten automatisch zum Produkt eine Preissuche anbietet. #00:05:19-8#

I: Ja. #00:05:20-3#

B1: Damit umgehe ich das Problem, aber das funktioniert manchmal auch nicht so wirklich. #00:05:25-1#

I: Okay, und angenommen du interessierst dich jetzt für ein Produkt und wirst auf eine Webseite verlinkt mit dem Tablet. Gehst auf die Webseite, die ist aber nicht für Tablets optimiert, wie gehst du dann damit um? Würdest du den Kauf trotzdem zuende bringen, oder auf was kommt es dann drauf an? #00:05:47-6#

B1: Beliebige Webseite oder eine bestimmte? #00:05:51-0#

I: Naja, du bist insofern auf die Webseite aufmerksam geworden, als dass sie erstmal das Produkt anbietet, was du haben willst und vielleicht auch zu einem guten Preis. Und jetzt bist du mit dem Tablet drauf, aber die Webseite ist nicht für Tablets optimiert.  
#00:06:02-5#

B1: Okay, Fall eins, ich kenne die Webseite und habe da schon einen Account, dann ist das kein Problem. #00:06:08-5#

I: Okay. #00:06:08-5#

B1: Fall zwei, ich müsste einen Account erstellen, habe ich keine Lust, weil ich muss ja was eingeben. Weil es gibt ein paar Webseiten, wo ich angemeldet bin, da muss ich mich gar noch einloggen, Passwort ist gespeichert des öfteren. #00:06:20-5#

I: Da ist es dir egal wenn die Schaltflächen zu klein sind und du zoomen musst viel oder...? #00:06:24-8#

B1: Das Tablet ist gut genug, das noch zu treffen. Ich meine im Notfall nehme ich halt noch meinen Stylus, also hier. #00:06:30-8#

I: Den hast du im Notfall dann auch noch. Okay. #00:06:30-0#

B1: Das habe ich im Notfall auch noch, aber dafür habe ich es ja. #00:06:34-5#

I: Ja. Aber ist es dir schonmal passiert, dass du auf eine Webseite gegangen bist, wo du vielleicht sogar frustriert warst, dass die nicht optimiert war für dein Tablet?  
#00:06:44-9#

B1: Ja, manchmal ist das Eskalation. #00:06:47-1#

I: Ja? Kannst du es beschreiben, wie es dazu gekommen ist, auf der Shopping Seite?  
#00:06:50-9#

B1: Wenn eine Webseite I-HTML einprogrammiert hat zum Beispiel. #00:06:55-9#

I: Ja. #00:06:56-5#

B1: Also einen I-Frame in der Webseite selber. #00:06:58-7#

I: Ja. #00:06:58-7#

B1: Und du musst da drin nochmal selber scrollen. #00:07:00-7#

I: Okay. #00:07:01-6#

B1: Dann muss ich mit dem Finger diesen Scrollbalken treffen. #00:07:07-1#

I: Ja. #00:07:07-1#

B1: Und dann finde ich das total unlogisch, wieso das jemand so programmiert hat, dass man nicht einfach komplett die Webseite runterscrollen kann, weil das geht mit dem Tablet einfacher. #00:07:13-6#

I: Ja. #00:07:13-6#

B1: Oder, wenn man auf eine Webseite geht, die eine Karte mit involviert hat, zum Beispiel Google Maps, Bing Maps, was auch immer und dann manchmal aufpassen wo man scrollt, weil man entweder reinzoomt, rauszoomt oder die Webseite scrollt oder die Karte. Das ist manchmal total nervig. Das ist mit dem Handy genauso nervig.  
#00:07:30-4#

I: Ja, klar. Aber hast du das auch schon bei Shops erlebt? #00:07:32-8#

B1: Es gibt Shops die I-Frames haben. Das nervt mich auch. #00:07:36-6#

I: Brichst du das dann ab, kaufst du da ein? #00:07:39-0#

B1: Ich gehe einfach weg, ja. Das ist ein Wettberwerbsnachteil denke ich mal, absolut. Eine Sache dazu noch, was mich wirklich stört, es gibt Webseiten, die sind Tablet oder halt Handy optimiert, wie auch immer. #00:07:52-3#

I: Ja. #00:07:53-2#

B1: Da muss man aber oft noch mehr drücken, weil die ja nicht so viel Information auf die Seite kriegen, das nervt mich auch. #00:07:58-1#

I: Aha. #00:07:58-1#

B1: Also am liebsten hätte ich eine ganz normale Ansicht, wo man aber einstellen könnte, sozusagen Große Buttons, Kleine Buttons oder sowas. Das wäre das Optimum für mich. #00:08:05-2#

I: Und wie wichtig ist dir Informationsverfügbarkeit? Weil, diese Tablet optimierten Seiten, die sind ja häufig reduziert. In ihrer Funktionalität und auch der Information die auch angeboten wird. Wie findest du das? #00:08:24-0#

B1: Also ich will auf jeden Fall maximale Information haben. Also, zum Beispiel mit dem Handy würde ich niemals auf Amazon gehen, weil ich genau weiss, die Ansicht da muss ich entweder tausendmal durchklicken, bis ich die Information habe, die ich suche oder sie wird mir erst garnicht angezeigt. #00:08:37-5#

I: Aber hat Amazon nicht eine mobile Webseite? #00:08:37-5#

B1: Ja, hat sie, aber die finde ich nicht gut. #00:08:39-5#

I: Achso, okay. #00:08:40-1#

B1: Deswegen meinte ich ja gerade. Weil da wird zuviel reduziert schon wieder. #00:08:47-7#

I: Ahja, okay. Generell, wenn du mit dem Tablet einkaufst, hast du dich mal dabei erwischt, dass du vielleicht impulsiver eingekauft hast, als am Rechner? Oder komplementäre Dinge noch dazu gekauft hast? #00:08:58-8#

B1: Nein. #00:08:58-8#

I: Garnicht? #00:08:59-8#

B1: Bis ich ein Produkt kaufe, dauert das ein bisschen. #00:09:01-4#

I: Also du machst vorher schon intensiven Research. #00:09:04-6#

B1: Ja, ja. #00:09:04-6#

I: Aber wenn du jetzt bei Amazon zum Beispiel angeboten wird: Kunden kauften auch oder so... #00:09:12-0#

B1: Das ist eine schöne MySQL Programmierung, die finde ich meistens nicht so... Das Problem bei den Kundenbewertungen, du weißt nie ob sie wirklich stimmen. #00:09:23-4#

I: Okay. #00:09:23-4#

B1: Mit den meisten anderen habe ich die Erfahrung, aus meinem Bekanntenkreis, die lesen garnicht soviel nach und ich versuche schon wirklich Pro und Contra vorher schon rauszufinden. #00:09:29-1#

I: Ja. #00:09:33-9# Findest du dass diese Produktvorschläge, sind die dir nicht personalisiert genug? Oder... warum findest du das nicht so interessant? #00:09:39-6#

B1: Entweder ist es wirklich Schwachsinn... #00:09:47-5#

I: Ja. #00:09:47-5#

B1: Oder ich mag diese Personalisierung nicht. Weil das ja immer dann in einem bestimmten Bereich bleibt. #00:09:54-1#

I: Ja. #00:09:54-1#

B1: Das ist so ähnlich wie bei Google Suche, wenn du oft genug damit gesucht hast, wird google dich da reinschränken in deinen Suchbereich und deswegen Suche ich zum Beispiel auch schon wieder ungern mit Google. Einfach weil das zu personalisiert ist. #00:10:05-8#

I: Okay, stimmt, das ist mir auch schon aufgefallen. #00:10:09-2#

B1: Oder bei Wissensrecherche, wenn du wirklich einen reinen Bereich haben willst, musst du eine Suche nehmen, die nicht durch deine Suchanfragen personalisiert automatisch. #00:10:18-0#

I: Okay. Wenn du shoppst und dich jetzt für ein Produkt interessierst, du hast gesagt dir ist es wichtig, dass du Qualität kaufst, ist es dir dabei mal passiert, dass du die Zeit aus



den Augen verloren hast? (...) Dass du da so eingetaucht bist? #00:10:36-7#

B1: Wegen dem Tablet oder einfach wegen dem Einkaufen. #00:10:36-4#

I: Am Tablet jetzt, ja. #00:10:43-7#

B1: (...) #00:10:48-0#

I: Und falls ja, vielleicht, dass du die Situation beschreiben könntest? In welcher Situation das vielleicht passiert ist. Das das eher beim Shoppen an sich eher bei der Recherche passiert ist. #00:10:56-8#

B1: (...) Das Einkaufen an sich am Ende ist eigentlich eine relativ einfache Sache, weil ich dann weiss, Ja oder Nein. Die Recherche ist das, was Zeit braucht und da komme ich schon oft aus dem Zeitrahmen raus, den ich eigentlich wollte. Meistens weiss ich aber schon vorher ob ich danach noch einen Termin habe oder irgendwas zu erledigen habe und versuche das dann einzugrenzen. #00:11:16-3#

I: Du versucht die Zeit im Auge zu behalten? #00:11:20-5#

B1: Aber manchmal, wenn ich mit dem Tablet hier in der Uni zum Beispiel noch sitze, oder in der Bib und ich wollte eigentlich noch dazu gehen, und ich gucke da aber auch noch was nach, dann kann es auch 20 nach sechs sein. Das ist nicht das Problem. #00:11:30-6#

I: Okay. Ist die Recherche teil des Kaufprozesses? Würdest du das mit einschließen? Oder würdest du die Dinge komplett trennen? #00:11:39-5#

B1: Ich würde sie trennen. Kaufen ist dann wirklich nur noch, ich suche jetzt den günstigsten Anbieter, der das dann hat. Da geht es mir in erster Linie um das Produkt und nicht um die Webseite, dann. #00:11:52-0#

I: Okay. Welche Faktoren beeinflussen denn, dass du jetzt eher zum Tablet greifst, als zum Rechner. Gibt es irgendwas, was du besonders schätzt am Tablet oder... #00:12:09-3#

B1: Das Tablet ist halt handlich, auf jeden Fall, kannst du immer überall dabei haben, es ist auf jeden Fall natürlich praktischer als ein Desktop PC, aber selbst im Vergleich zum Laptop es ist einfach kleiner. #00:12:20-2#

I: Ja. #00:12:23-9#

B1: Es ist schneller, einfach weil das weniger laden muss. Na gut, ausser man hat jetzt eine SSD jetzt im Laptop drin, aber da ist die Tastatur fest und alles mögliche, das finde ich einfach unhandlich. #00:12:34-2#

I: Okay. #00:12:36-7#

B1: Ich finde es halt cool, wenn du WLAN Zugang hast, was weiss ich, hier Uni oder so, draussen auch mal auf der Wieso zu hocken, was nachzulesen oder in der Bahn. Was ich auch oft mache, ist eine Webseite zu laden und in der Bahn einfach noch zu lesen. Oder über das Handy dann Internetzugang hier für das Tablet zu machen und dann da weiter zu lesen. Würde ich mit dem Laptop jetzt niemals machen. #00:12:57-2#

I: Also hast du einen Desktop noch zu Hause oder nur einen Laptop? #00:13:00-5#

B1: Ich habe einen Laptop und ein Desktop. #00:13:01-2#

I: Du hast beides. Hat der Laptop, oder der Desktop durch das Tablet an Reiz verloren. Oder hat sich da der Use-Case so ein bisschen geändert? #00:13:11-9#

B1: Der Use-Case hat sich deutlich geändert. Also ich verwende den Laptop eigentlich da nur, wo ich entweder rechenintensivere Sachen mache, einfach durch das Studium bedingt. Das geht am Tablet nicht und das will ich eigentlich auch nicht. #00:13:24-5#

I: Jetzt mehr zum Arbeitsgerät der Rechner oder wie würdest du es beschreiben? #00:13:26-1#

B1: Das ist auch wieder schwierig. Also es kommt wirklich nur auf rechenintensive Sachen an. Alles, was ich mit dem Tablet machen kann, in der Uni mitschreiben und so weiter, tue ich mit dem Tablet machen. Also ich habe auch kein Papier in der Uni mit, nur wenn ich was beim Prof abgeben muss, aber ansonsten mache ich alles mit dem Tablet an der Uni. PDFs und Skripte und den PC lieber nur, wenn ich was berechnen muss, auch studiumsbedingt und der Use-Case ja gut, jetzt ist es aufgeteilt, die Sachen, die du mit dem Laptop machen musst, machst du du noch da. Online Banking mache ich immernoch mit dem Laptop, zu Hause, weil ich da einfach genau weiss, wie die Sicherheitseinstellungen sind und das würde ich niemals ausserhalb von dem Netzwerk machen. #00:14:11-5#

I: Okay und jetzt Shopping spezifisch, hat sich das geändert das Verhalten? #00:14:20-4#

B1: Am Laptop habe ich immer alles in einem gemacht. Recherche, Kauf und so weiter. Und inzwischen mache ich die Recherche fast nur noch mit dem Tablet und dann den Endkauf am Tablet ODER am Laptop. #00:14:35-4#

I: Ahja, interessant. Was hältst du von den Shopping Apps von Amazon oder Ebay? Benutzt du die gerne? #00:14:49-2#

B1: Meinst du bei einem Tablet, das auch Apps unterstützt, dann? #00:14:52-9#

I: Hast du keine auf deinem? #00:14:52-9#

B1: Nein, das ist ein Windows Tablet. #00:14:54-8#

I: Ah, okay. #00:14:56-9#

B1: Also es hat apps, Windows 8 hat apps, ganz klar. #00:15:02-7#

I: Also ich meine jetzt zum shoppen, hast du nicht die Amazon App? Gibt es die nicht? #00:15:05-3#

B1: Die nutze ich dann nicht. #00:15:10-1#

I: Warum nicht? #00:15:10-6#

B1: Dann brauche ich ein Konto bei Microsoft und da habe ich kein Bock drauf. #00:15:16-0#

I: Achso, okay. Wenn du die apps runterladen willst dann brauchst du ein Konto wie bei Google oder bei Apple. #00:15:22-1#

B1: Genau und wenn dann greife ich, wenn das geht, auf mobile Webseiten zu. #00:15:27-7#

I: Und die mobile Webseite von Amazon? (...) Überzeugt dich nicht? #00:15:34-3#

B1: Nein. #00:15:34-3#

I: Also mit der würdest du keinen Kauf abschließen? #00:15:36-6#

B1: Nein, da würde ich keinen Kauf abschließen. Ich finde das kann man besser programmieren. #00:15:38-3#

I: Ja. Und bei Ebay? #00:15:40-4#

B1: Bei Ebay, damit habe ich eigentlich nicht so viel zu tun, da kann ich nichts dazu sagen. Glaub, da lohnt sich nur eine ganz normale Webseite, das würde ich auch nicht machen. Das ist für den Arsch. #00:15:52-8#

I: Okay, also wie könnte man deiner Meinung nach das verbessern? Was würdest du ändern? #00:15:58-2#

B1: Ganz wichtige Sache ist, finde ich, Performance. #00:15:59-8#

I: Ja. #00:16:01-0#

B1: Also ein Tablet hat einfach weniger Prozessoren und so weiter. #00:16:01-2#

I: Ja. #00:16:02-3#

B1: Doch dann es muss wirklich flott sein. #00:16:07-2#

I: Also die Webseite jetzt. #00:16:07-2#

B1: Genau die Webseite oder die App. Oder sie laden Tausend Jahre lang, ja? Für eine Seite länger länger als eine Sekunder oder zwei Sekunden, da habe ich auch kein Bock drauf mehr. Das war natürlich viel anders. Und auch zum Beispiel bezogen auf die Amazon App, sind manche Sachen einfach viel zu klein immernoch. Wenn ich jetzt mit mit Wurstfingern ankomme sozusagen, was soll ich dann machen? #00:16:28-8#

I: Okay. Ja klar. #00:16:37-7#

B1: Also einfach eine Ergonomie Frage dann. #00:16:40-9#

I: Ja. Also ich kann dir mal einen kleinen Hinweis geben, bei meiner Arbeit geht es auch um die Flow Theorie. Kennst du die? #00:16:52-2#

B1: Ja. #00:16:52-2#

I: Csikszentmihalyi heißt der Typ, also aus Ungarn kam der ursprünglich und der ist dann in die USA ausgewandert und hat dort in den 90ern schon eine Theorie aufgestellt, wie Leute eben glücklich werden, das Flow empfinden können. Und es gab dann auch Online Marketing Forscher, die haben herausgefunden dass auch Leute online Flow empfinden können. Und dabei tauchen sie komplett in dieses Erlebnis ein, aber es ist noch nicht ganz klar, bei welcher Aktivität sowas genau passieren kann und im Prinzip tauchen die dann so intensiv ein, dass sie das Gefühl so ein bisschen für ihr Umfeld verlieren und das Gefühl für Zeit verlieren. Siehst du dich darin irgendwie, glaubst du du hast sowas schonmal erlebt? Und vielleicht, falls du sowas schonmal erlebt hast, in was für einer Situation? #00:17:43-9#

B1: Beim Kauf? #00:17:46-9#

I: Generell. Also klar im Prinzip wäre es interessant herauszufinden, ob es beim Kauf stattgefunden hat. Aber es kann ja auch bei der Recherche zum Beispiel passieren. #00:17:55-7#

B1: Also wenn ich genau weiss ich will ein bestimmtes Produkt haben und ich möchte da jetzt noch herausfinden, ob das was für mich ist, dann suche ich meistens wirklich so lange, bis ich eine Antwort darauf habe. #00:18:08-6#

I: Aber du hast ein klares Ziel dann? #00:18:10-6#

B1: Ja, ich setze mir vorher mein klares Ziel eigentlich. Ich bin eigentlich meistens

schon sehr strukturiert dran. Wenn ich genau weiss, was weiss ich, Kaffe Maschine kaufe, oder XY... #00:18:22-6#

I: Ja. #00:18:22-6#

B1: Und ich habe drei zur Auswahl und ich habe herausgefunden, die drei wären es... #00:18:27-8#

I: Ja. #00:18:27-8#

B1: Dann wäge ich auch mal locker drei, vier Stunden Pro, Contra alles ab, nacheinander. #00:18:31-3#

I: Also dein Verhalten ändert sich ein bisschen dann von "Okay, ich habe jetzt ein klares Ziel" und "Ich weiss genau, was ich will" und dann wirst du konfrontiert mit der Produktvielfalt, ändert sich dann dein Verhalten, dass du weniger zielgerichtet einkaufst und erstmal browst und guckst, oder...? #00:18:48-3#

B1: Also klar, auf jeden Fall erstmal gucken, was gibt es überhaupt. #00:18:51-2#

I: Ja. #00:18:52-1#

B1: Auch manchmal sind diese "Was andere schon Leute gekauft haben" schon interessant, auf jeden Fall. Aber nur weil ich irgendwie lang Recherche mache, heißt das nicht ich kaufe spontan etwas. #00:19:04-0#

I: Okay. #00:19:06-9#

B1: Also, wenn ich irgendwo in den Supermarkt gehe, dann kaufe ich auch selten spontan was, weil ich genau weiss, das artet dann in Geldausgaben aus, die ich nicht haben will. #00:19:15-6#

I: Ja. Okay. #00:19:19-8#

B1: Was, natürlich schon sein kann, was praktisch ist, manchmal bei Amazon, wenn man sich ein Gerät kauft... #00:19:24-4#

I: Ja. #00:19:24-4#

B1: Und es braucht Batterien, das Amazon anzeigt: "Hier passende Batterien". Das finde ich super. #00:19:29-3#

I: Okay, das hast du auch schon gemacht? #00:19:29-7#

B1: Das habe ich schon gemacht, ja. Das sind diese "Beiprodukte", die man garnicht einzeln kaufen kann, ohne Versankosten zu sparen bei Amazon. #00:19:35-5#

I: Ich glaube "Plus"... #00:19:36-6#

B1: Plus, genau Amazon Plus. #00:19:37-5#

I: Plus Produkt heißt das. #00:19:38-7#

B1: Finde ich schon cool. Das ist schon eine sinnvolle Sache. #00:19:45-0#

I: Ja, das stimmt. Okay, ich bin durch. Wenn du noch etwas loswerden willst, dann hast du jetzt die Chance. Wenn dir zu dem Thema noch irgendwas einfällt oder so...

#00:19:56-3#

B1: Was war nochmal GENAU dein Thema? Wie nennt sich das Thema? #00:19:58-4#

I: Ich will rausfinden, also das ist qualitativ, ob Leute mit dem Tablet anders einkaufen, als am Rechner. Und ob sie dabei vielleicht sogar dieses Flow Empfinden haben, und falls sie es empfinden, was genau sie dabei gemacht haben. Und bei der Theorie mit der ich arbeite gibt es grundsätzlich zwei verschiedene Käufertypen. Einer, der eher zielgerichtet einkauft, und einer der eher zum Zeitvertreib und zum Spaß einkauft. Und natürlich kannst du die nicht so abgrenzen und das sind Charakteristiken, die coexistent sind im Prinzip und die sind sehr situational und es kommt immer darauf an, was man gerade braucht. Ja? Meistens fängt es mit einem klaren Ziel an und kann dann umschwingen bei der Recherche, eher in diesen Browser Typ rein, der halt sich gerne Information ansammelt und vielleicht sich auch mit einem Hobby auseinander setzt, oder sowas. Und, ja ich bin jetzt schon fast am Ende, aber ich versuche trotzdem noch ein bisschen Input zu kriegen und ja, es hat sich so ein Trend abgezeichnet. #00:21:02-6#

B1: Okay. #00:21:04-7#

I: Dass Leute mit dem Tablet schon tendenziell anders einkaufen, als am Rechner, weil beim Rechner hast du ja richtige Arbeitsgeräte, ja? Du hast eine Tastatur und eine Maus als richtiges Eingabegerät und sitzt halt am Schreibtisch und dadurch sind Leute, die am Rechner einkaufen, das ist eher eine Situation, wo es vielleicht schneller geht, wo du schneller zum Ziel kommst, was ein bisschen mehr Richtung Arbeit geht manchmal. Und beim Tablet nehmen sich die Leute Zeit, sitzen auf der Couch und browsen so ein bisschen und sammeln halt Informationen an, bauen sich eine Informationsdatenbank auf. Und so ja, das ist jetzt so der Outcome. #00:21:45-3#

B1: Okay. Also, was mich am meisten stört halt, dass die meisten Sachen nicht ergonomisch ausgelegt sind auf Tablets. #00:21:54-1#

I: Ja. #00:21:56-7#

B1: Und vom Umfeld klar, du kannst mit dem Tablet eher wo hingehen, wo es schön ist,

sage mal. Und das wirkt sich natürlich auf den Kauf aus. Also das merke ich dann selber auch. #00:22:01-7#

I: Aber kaufen an sich machst du das unterwegs? Kaufst du in der Bahn was ein? #00:22:11-4#

B1: Nein. #00:22:11-4#

I: Das machst du nicht. #00:22:13-8#

B1: Nein, da bin ich ITler genug, weil mir das zu unsicher ist. Also wie gesagt. #00:22:21-0#

I: Eher zu Hause. #00:22:21-0#

B1: Eher dann noch zu Hause, aber wenn ich zu Hause bin und dann wirklich kaufe, dann ist es mir egal, ob es ein Tablet oder ein Computer ist. #00:22:29-2#

I: Okay. #00:22:32-5#

B1: Also ich bin da überhaupt nicht dieser Spontankäufer, den du erwähnt hast. #00:22:34-4#

I: Ja. #00:22:34-8#

B1: Da ist eher die Recherche mit dem Tablet im Vordergrund und dann ist natürlich noch wichtig, wie gut Synchronisationen zwischen den verschiedenen Sachen funktionieren. #00:22:42-9#

I: Vom Browser meinst du jetzt? Dass die Browser sich synchronisieren. #00:22:43-4#

B1: Genau, generell, das ist auch, finde ich, noch ein wichtiger Faktor, ob ich überhaupt das Tablet nutze, oder ob überhaupt den Laptop. #00:22:51-0#

I: Also dir persönlich ist auch wichtig, dass alle deine Geräte miteinander... #00:22:54-6#

B1: Genau, ich habe mir das inzwischen so gebaut, es funktioniert, dass meine Daten auf dem Laptop immer gleich sind, wie auf dem Tablet. #00:22:59-4#

I: Mit Chrome? Hast Chrome synchronisiert? #00:23:00-9#

B1: Nein, ich habe Firefox. #00:23:02-7#

I: Ja, ich habe auch beide Synchronisiert. #00:23:03-5#

B1: Und dann auch noch Daten, kann ich auch noch so super einfach synchronisieren. Die sind auch online synchronisiert. Funktioniert auch. #00:23:16-4#

I: Also hast du mehr so eine flüssigere Kaufsequenz, nein? #00:23:19-1#

B1: Ja, ich kann einfach die Seiten, die ich recherchiere, die sind ja gespeichert, die habe ich am Laptop offen direkt oder halt andersrum. #00:23:26-8#

I: Okay. #00:23:26-8#

B1: Also das ist mir dann eigentlich total egal, wo ich dann bin und ich kann jeder Zeit mit dem Tablet weiter arbeiten. Wenn ich so selten zu Hause bin, hab ich kein Bock, mich abends dann noch an den Laptop zu hocken. #00:23:38-6#

I: Und das stört dich dann nicht, also wenn du ein bisschen frustriert bist, weils es nicht so gut läuft am Tablet gerade oder weils unergonomisch ist, wie du gesagt hast, dass stört dich nicht, dann an den Rechner zu wechseln, weils ja eh synchronisiert ist. #00:23:49-1#

B1: Richtig. Wenn, es nicht synchronisiert wäre, dann hat man den Salat, auf jeden Fall. Das ist schon eine schöne Sache. #00:23:56-4#

I: Okay, da muss man aber auch erstmal drauf kommen, also das Wissen muss man erstmal haben. #00:24:00-1#

B1: Ja, also ich würde mal sagen, wenn man nicht einigermaßen Technik affin ist und es nicht weiss, wie man das machen kann, dann ist man einfach aufgeschmissen. #00:24:11-7#

I: Ja. #00:24:11-7#

B1: Dann ist der Flow unterbrochen, nein? #00:24:14-9#

I: Genau. #00:24:14-9#

B1: Das ist nicht gut. #00:24:17-1#

I: Cool. (...) So, nochmal. #00:24:25-8#

B1: Was den Flow, dann wirklich dann noch unterstützt ist, du kannst mit dem Tablet halt aus der Uni rausgehen, weiterlesen. Du musst es ja nicht ausmachen, Laptop würde ich niemals. Das packe ich ein und fertig. #00:24:33-7#

I: Ok. #00:24:33-7#

B1: Ja, und Tablet lese ich weiter und eine Webseite ist geladen, die offline geladen



auch dann. #00:24:39-7#

I: Ja. #00:24:39-7#

B1: Kannst immer weiterlesen und wenn du wieder in einen WLAN oder Internet Bereich kommst, kannst du weiterlesen oder auch einkaufen, je nachdem. Das funktioniert auf jeden Fall. Das ist finde ich ein großer Vorteil gegenüber dem Laptop. #00:24:54-6#

I: Also du machst dir die Webseite vorher offline verfügbar. #00:24:57-0#

B1: Ist sie ja automatisch, wenn sie geladen ist. Gut, du kannst nicht weiter Links klicken, aber mit dem Laptop hast du einen Rahmen gesteckt, der auch dadurch, ob du jetzt am Laptop bist, oder nicht. Am Tablet, dadurch, dass du es immer dabei hast. Kannst du jederzeit, wenn du gerade wieder einen Kopf dafür hast, einfach weiterlesen. #00:25:12-3#

I: Ja, klar. Du machst es einfach kurz aus und dann ist es halt immernoch auf Standby. #00:25:16-4#

B1: Ja, es ist viel effektiver finde ich dann auch, es macht mehr Bock, da überhaupt noch weiter dran zu bleiben. Und wenn ich dann was nachlese, dann will ich auch nicht aufhören. Einfach weil, ich bin ja gerade in diesem Thema dann drin. #00:25:31-1#

I: Ja, klar #00:25:31-4#

B1: Ich kann nachlesen zu Kaffeebecher oder so. #00:25:33-4#

I: Also, so wie ein Buch, oder? #00:25:33-7#

B1: Ja, absolut! #00:25:36-6#

I: Du schlägst das Buch zu, machst ein Lesezeichen rein. #00:25:41-0#

B1: Ja, während meiner Vorlesung oder was weiss ich, das habe ich immer hier drin. Das kann ich so alles markieren. Und ob das jetzt in einer Vorlesung ist, ein Skript oder ob das eine Internetseite ist, wo ich irgendwas nachlese, ob das jetzt ein Produkt ist, zum Beispiel, merke ich keinen Unterschied mehr. #00:25:56-1#

I: Ja, das ist cool. Also diese Verfügbarkeit. Es ist ja schnell verfügbar. Holst es raus... #00:26:00-4#

B1: Richtig. Das unterstützt auf jedenfall, das immer, das weitermacht. Schon cool. #00:26:10-5#

I: Cool. #00:26:15-6#

## The Verge Forum Entry 1: Conrad from Denmark

Conrad, Male, 21

Country: Denmark (EU)

1.

a.

At home, on the train to and from university, at university.

b.

Whenever i feel like grabbing that instead of my phone or MacBook, probably mostly after 5PM. Sometimes i don't use it at all for a few days, other times i use it constantly from around 8PM till 2-3AM.

c.

Always shopping by my self.

2.

a.

Mostly i browse eBay for electronics when i'm bored. Spending about 5-6 USD on stuff out of China.

When i research about something i want to buy, i'm equally split between pc and tablet.

Usually i research and shop items below 180USD in my tablet, while i make larger purchases from a computer.

b.

I almost exclusively shop electronics or related products. I never order clothes online (The few times i've done this it never fits).

Sometimes i shop new music (LPs) which i enjoy doing from a tablet, as its easy to open spotify or youtube and fling a few tracks to the stereo before buying.

c.

As i mostly buy stuff out of boredom, i usually start buy thinking i need a new cable for something, but sometimes i end up buying another item in a related category, i mostly buy the stuff i grabbed the tablet to buy, but sometimes i buy more than one or for example cables, i sometimes buy a few different colours.

I like to vary items for different needs. I may also shop around for type of a cable and spent about half an hour to decide if it should be flat or round.

So yes i sometimes end up buying something else than originally planned, as i usually think of a specific type of the item, but find something that looks more interesting which is usually why i buy something else.

d.

Yes i usually just want to do a few clicks and buy the item, but i always end obsessing over all of the smaller details. Which makes it take way longer than i originally expected.

As i wrote, i usually shop cheap items on my tablet, while i make bigger purchases. I use my tablet for stores that have apps, as i like the immersive shopping experience when using apps.

Most of the times, stores that sells more expensive products does not work very well on tablets. (At least not i my country), the only way to buy from Amazon is Amazon UK and the shipping is pretty expensive. Sometimes it takes way too long for a webpage to load or its badly formatted for tablet consumption. Some websites use a top bar that when zoomed on a tablet does not scale, so you are unable to click things on the right side of the bar, if that happens i usually close the site and put it off for later (sometimes never). If the page is formatted correctly for a tablet, i can end up spending maybe about 60-100USD.

One of the things that puts me off, is when shipping is not declared before checkout, then the perceived value of that shipping is much larger. If i know exactly how much i have to pay for shipping when i start to shop (either by declaring a flat rate on the front page or adding the shipping cost to each item (free shipping)) i know how much i can spend on items. Sometimes i even close the webpage at checkout, if i think the shipping price is more than i'm willing to spend (this could be the same shipping price that another website declared on their front page (perceived value)).

I own an iPad Air as my single tablet device.

A Work Project, presented as part of the requirements for the Award of a Master Degree in Management from NOVA School of Business and Economics.

# **TRANSCRIPTS**

**Online Consumer Behavior:**

**The Tablet Shopper – A New Kind of Customer?**

**Christopher Grohmann**

Student Number: 1377

A Project carried out in the area of Consumer Behavior under the supervision of:

Professor Luis Fructuoso Martinez

May 30th, 2014

## Table of Contents

Group 1: Copenhagen Business School .....	2
Group 2, Business Students, University of Hamburg .....	11
Interview 1: Lars, IT Student, University of Hamburg, Germany .....	30
Interview 2: Sihang, Female Student of Economics, University of Hamburg .....	42
Interview 3: Tobi, Business Student, University of Hamburg .....	53
Interview 4: Phil, Business Student, University of Hamburg .....	66
Interview 5: Tom, Student of Business and Information Technology, Hamburg. ....	72
Interview 6: Longoria, Spanish Exchange Student, Heidelberg. ....	81
Interview 7: Patrik, Banking Specialist, Mannheim .....	89
Interview 8: Michael, Business Student, Hamburg .....	99
Interview 9: Benny, Student of Religion, Heidelberg .....	105
Interview 10: Christoph, Student of Controlling, Mannheim .....	119
Interview 11: Philipp, Student of Economics, Lisbon .....	148
Interview 12: Raphael, Student of Physics, Heidelberg .....	153
The Verge Forum Entry 1: Conrad from Denmark .....	170

## **Group 1: Copenhagen Business School**

**B1: Giulia, B2: Alice, B3: Melvin, B4: Alice2**

I: Okay let us record this session. So, when you think of yourself shopping with your tablet, how are you shopping and what kind of uum things are you looking for? Are you looking more for entertainment things or do you have specific needs when you search for something? #00:00:29-2#

B1: I have specific needs. #00:00:28-7#

I: Okay. Like what? #00:00:28-7#

B1: I do not know. It depends on what I want (laughing). Like electronic devices or... #00:00:38-2#

I: Okay #00:00:38-7#

B1: Most of all electronic devices. I just buy online electronic device. #00:00:47-6#

I: Okay. And do you use search engines or do you weight and compare prices? #00:00:56-3#

B1: Yeah, sometimes. #00:00:56-3#

I: Or do you have like a specific site you are going for? #00:01:04-1#

B1: No, I always buy on eBay or Amazon. #00:01:13-3#

I: Okay, so when you are using your tablet you are either buying on eBay or Amazon. #00:01:11-6#

B1: umhm (nodding) #00:01:11-6#

I: Okay. So when you are buying from Ebay or Amazon for electronics, do you have a certain item on your mind? #00:01:24-8#

B1: Yupp #00:01:24-8#

I: Do you have like an EXACT category. And the EXACT specifications already? #00:01:29-3#

B1: Yupp, I look for every characteristic on Google #00:01:36-9#

I: Okay, so you browse through the internet first and collect your data, information  
#00:01:48-4#

B1: Yupp. #00:01:48-4#

I: and then based on that you go to Amazon and you type in SPECIFICALLY on that information. Okay. But what if there are different versions of a product? #00:01:55-4#

B1: I do not know. It depends on what I need. #00:01:58-2#

I: Okay but you compare those versions? #00:01:59-1#

B1: Yeah, of course. Even the price. #00:02:08-2#

I: So when you are using the Amazon tablet, the Amazon APP, which I can show here (shows iPad). So when you are using this tablet with your fingers, right. Would you prefer using this app instead of a regular homepage? #00:02:24-6#

B1: Yeah. I think it is more clear. #00:02:28-7#

I: It is easier to use? #00:02:29-8#

B1: umhm (nodding) #00:02:29-5#

I: Okay. What if the regular homepage would be harder to use with your fingers and the tablet? You know if you would go to cheap appearing website and would that be - even if they have lower prices, would you still prefer that? (points on Amazon iPad app)  
#00:02:49-7#

B1: No. (laughs) I would prefer the other one. #00:02:52-0#

I: You would always go for the lowest price? #00:02:53-6#

B1: Yeah #00:02:54-9#

I: Okay. Even if you know, from Amazon, they already have my data and they have my account and I dont need to sign up for a new account and they already have my payment methods and its more CONVENIENT to shop with this? (points on Amazon app). #00:03:08-8#

B1: I do not know. It depends. If it is different, no. I will always shop on Amazon or eBay. Just because I do not know, for security. Because it is a well known website.  
#00:03:20-6#

I: Yes. #00:03:20-6#

B1: So I do not trust in the other one. #00:03:22-0#

I: Okay. So it is about trust? #00:03:23-2#

B1: Yeah #00:03:23-8#

I: But in terms of usability, like when you shop with your tablet, would you still prefer this? #00:03:30-2#

B1: If it is just usability, I do not mind. (laughs) #00:03:35-9#

I: Do not worry, it is an open question. Okay, interesting. How about you? (turns to participant B2) Do you got any comments? #00:03:42-9#

B2: Yeah, I did shopping for entertainment for a lot of times. It is like I am bored, I just go online for some shopping and I stick to the website I used to use. It is like Yahoo? #00:03:52-9#

I: Oh really, you shop from Yahoo? #00:03:53-9#

B2: Yeah it is really common in Asia. Okay in Taiwan. Because Yahoo is from Taiwan. Almost all students there go shopping on Yahoo. #00:04:07-0#

I: Okay. Interesting. Are you shopping from Yahoo as well, Melwin? #00:04:12-0#

B2: I think it is only in Taiwan. It is very famous in Taiwan but you have had heard of it right? #00:04:13-5#

B3: (nodding) #00:04:17-8#

I: That is new to me. Interesting. I did not know they... #00:04:25-8#

B3: On the Yahoo Taiwan website you should go to the website there is like a special online store under Yahoo. #00:04:27-9#

B2: Yeah #00:04:33-6#

B3: Usually for clothes they have their own brand. #00:04:33-6#

I: Okay interesting. So you do not have specific needs. You are more engaging in like the action itself. So you are like sitting on your couch at home with your tablet just browsing. #00:04:49-7#

B2: Yeah. #00:04:49-7#



I: Okay. Interesting. How much time do you think you spend at home with your tablet? Like on average? #00:05:02-9#

B2: Like two or three hours? #00:05:02-7#

I: Really? That long? Okay. How about you? #00:05:05-5#

B1: About one hour. #00:05:09-2#

I: So you are more the goal directed type, I guess. So you have like a clear goal. #00:05:15-6#

B1: Even less than one hour. #00:05:16-5#

I: Even less than an hour. #00:05:17-1#

B1: Yeah. #00:05:19-3#

B2: Because usually, for me, if I want to buy something, I will compare the price in different shops, online. So it takes longer. #00:05:26-0#

I: Yes. #00:05:26-3#

B2: Because of that. #00:05:28-5#

I: So you actually DO compare prices? #00:05:31-7#

B2: Yeah. If I search something, I still do it for entertainment. But if I see something I want to buy, I will check the others if they have the same product but with different prices. #00:05:46-4#

I: Okay, so that kind of product, you are normally looking up on the internet, do you like it a lot? Like, is it a hobby? The product category? Or is it more like that you HAVE to do it. That you HAVE to buy it? #00:05:57-8#

B2: No, no, no. It is not like that. #00:06:00-3#

I: So you WISH to buy it and you WISH to have it? #00:06:02-5#

B2: Yeah #00:06:02-5#

I: Okay. But you are engaged in deal hunting right? You like to hunt for the best deals? #00:06:11-2#

B2: Yeah of course. #00:06:11-2#

I: So, you spend a lot of time searching for the best deals on your own. #00:06:14-8#

B2: Yupp. #00:06:17-8#

I: Okay. That is typical experiential behavior. Okay. So let us discuss flow. You do not know what flow is, right? Okay, so I will read out this definition. "The word flow is used to describe a state of mind, sometimes experienced by people, who are deeply involved in some activity. One example of flow is when, I took that (laughs), when a surfboard shaper is crafting an exceptional surfboard and achieves a state of mind where nothing else matters, but the task itself. He or she is completely and totally immersed in it. Many people describe this state when playing games, engaging in hobbies or sports. Activities that lead to flow completely mesmerize a person for some period of time. During Flow, time may seem to stand still. Nothing else seems to matter. Flow may not last for a long time on any particular occasion. Frequently it simply comes and goes over time, during the shopping process." So, when you think of your own shopping behavior with your tablet on your couch, do you think you ever experienced flow? Have ever been aware of that kind of state? #00:07:28-2#

B2: No, I do not think so. #00:07:30-1#

I: Never? #00:07:33-1#

B2: Yeah. #00:07:33-1#

I: Never, even that you were not aware that it happened? So, unconsciously? #00:07:35-1#

B2: No. #00:07:40-3#

I: No, never? No? (turns to the others) (laughing). I do not know in how far I can join in this discussion, but I am talking about MY behavior, when I am really involved, like If I am really into a product category, like consumer electronics, and I am looking for deals. You know I am really into searching deals and I am looking for the best deal I can find online. And during that time I am collecting all the information I can get, like all the product specifications, and during that time, sometimes I really lose control of time. Because you are so focused, like this whole searching process has so much of your attention, that you lose focus on time and you never had that feeling? #00:08:38-0#

B2: Maybe a little bit. #00:08:41-1#

I: Now that I am talking about it, right it is more or less. You are not really aware that it happens? #00:08:50-1#

B2: Yeah maybe a little bit, but usually when I want to do shopping, I give myself like maybe two hours. #00:08:51-8#

B1: Yeah exactly. #00:08:54-3#

B2: If it is over that time, I will stop it. #00:08:55-7#

I: Oh really? #00:08:57-0#

B2: Yeah. #00:08:58-0#

I: Do you have like a stopwatch where you like, or? #00:08:59-3#

B2: Yeah just I will look at a clock by myself, because I have other things to do. I cannot only stick to the shopping things. Usually we are like busy students, so we do not have that much time for doing it. #00:09:09-7#

I: If you like come home from work or from school and you sit at home on your couch with your tablet in your hand. Then you have time, right? But you still set yourself a time limit? #00:09:22-3#

B2: Yeah I still do it. #00:09:24-2#

I: Wow. Okay. That is a way to do it. #00:09:27-1#

B1: Yeah, me too. #00:09:27-7#

I: Really? #00:09:28-4#

B1: Yeah it seems to waste time. I do not know. #00:09:33-2#

I: Yeah I mean, so for you it is a waste of time? Even if you are like exploring the web? #00:09:43-4#

B1: Yeah. #00:09:43-4#

I: So for you it is not fun to play around with a tablet? #00:09:44-4#

B1: No, No, No #00:09:45-1#

I: No? Okay. #00:09:45-1#

B2: Sometimes it is fun for ME, for clothing. #00:09:50-1#

I: Okay, for clothing? #00:09:50-7#

B2: Yeah. #00:09:50-1#

I: So when you are shopping with one of those apps, you (..) sometimes end up

spending more time than you actually intended to? #00:10:02-7#

B2: Yeah. #00:10:02-8#

I: Okay. Nice. #00:10:08-3#

B2: Because when you are comparing your price, you can see other products on other websites and then you will stick to the other website again and maybe come back later to this one. So you explore more and more, so it takes more time. Sometimes over your time limit. #00:10:20-2#

I: Okay. So you did not have like a specific goal, you were just more like exploring and fooling around and browsing the web. But you on the other hand had a specific goal? (turns to B1) #00:10:30-1#

B1: (nodding) #00:10:30-1#

I: Okay (...) So (...) People who experience flow, they describe that they are losing the feeling for time. Other ones even described that they lose focus of their immediate surroundings. So that means, if they are really focused on their tablet, or on their searching behavior and exploring the web, they sometimes even forget where they are (...) #00:11:08-2#

B2: Really? #00:11:08-2#

I: Yes. #00:11:10-0#

B2: You experienced that before? #00:11:10-3#

I: Yes, I think I did (smiling, laughing). It happens. I mean it is similar to when you are really focused on work. You really. I do not know. #00:11:20-2#

B2. But this is about shopping right? #00:11:24-6#

I: Yeah sure it is about shopping. But people get like distracted from their surroundings because their current shopping, browsing action takes so much of their attention (...) Can you imagine? #00:11:38-6#

B2: I have experienced this when I was studying, but not for shopping. #00:11:43-4#

I: Okay. So this is an extreme feeling? #00:11:45-4#

B2: Yeah, Yeah it is. #00:11:53-4#

I: Well (laughing) (...) Okay, when you think of this kind of feeling, like this flow feeling, can you imagine that a regular website compared to such an app, which is tablet

friendly and user friendly for your fingers which is very appealing and has nice graphics. Could you imagine that your state of involvement, like your fun to play around with could be LESS intensive than you would play with a regular website? Instead of this? Should I rephrase it? #00:12:51-2#

B2: Yeah. #00:12:51-2#

I: Okay. So, normally people have described situations when they experienced flow. And the easier it is to use the environment, the online environment, the more easier it is to experience states of flow. (nodding) Can you imagine that, when the environment is like less attractive and it is harder to use with a tablet, that it is harder to get to experience those levels of flow like enjoyment? #00:13:21-2#

B2: Yeah. Maybe. Yeah. #00:13:22-0#

I: Okay. But then you would prefer using those apps consequently for shopping with your tablet. (nodding) Let us say in terms of prices, how much more would you be willing to pay for that kind of experience? #00:13:48-0#

B3: Like what? #00:13:48-0#

I: Like compared to a regular website, which might have lower prices, because they did not invest so much money in usability of their website. #00:14:01-8#

B2: (turning to B3) Do you do not get it? #00:14:01-8#

B3: Are you saying that if (..) #00:14:05-1#

I: I mean, what is that usability, that user friendliness worth to you? How much would you be willing to pay more in percent for this kind of experience (..) #00:14:18-5#

B3: Nothing (laughing) #00:14:17-8#

B1: Nothing. Zero. (laughing) #00:14:21-4#

I: Nothing? So you would not pay any additional (..) #00:14:28-0#

B2: Because people tend to (..) like we are used to using, for example, I am used to use Yahoo and I will stick to Yahoo. If you now tell me that there is a new website and my tablet is very useful but it is like ten percent more expensive, I would still stick to Yahoo, because I used to do like EVERYTHING on that website. #00:14:50-9#

B3: So It is not like Yahoo does not have an application for a tablet? #00:14:53-4#

I: Is the Yahoo website tablet friendly? Can you use it with a tablet? #00:14:56-2#

B2: Yeah, they have it for tablets. #00:14:58-2#

I: Do they have like larger buttons? #00:15:00-3#

B2: Yeah, they have one for the iPad. #00:15:01-5#

I: Okay, so it is optimized? #00:15:05-1#

B2: But the price is the same. They have two different versions, but the price is the same. #00:15:09-3# #00:15:12-1#

I: Yeah okay, the price is the same, but if you would sit at home with your tablet and you would shop for something and then you would know, okay this from Yahoo is very tablet friendly and I like it a lot and I am a customer of Yahoo already. But on another website where the design is less tablet friendly, would you prefer that if they have lower prices? #00:15:42-0#

B2: Yeah I would take a look. #00:15:42-0#

I: So you would consider it? #00:15:40-7#

B2: I think price is the most important thing for customers. (group nodding) #00:15:47-6#

I: Yes, I think so too, I agree. (laughing) Okay. That is basically it. That was unexpected. I expected to get more agreement on flow. But I mean this is research right? So I will discuss this in my paper. Thanks!

## **Group 2, Business Students, University of Hamburg**

**B1: Onur; B2: Tobi; B3: Kevin; B4: Aaron**

I: Wo nutzt du denn dein Tablet normalerweise zum Einkauf? #00:00:09-7#

B1: Die Internet Plattform meinst du? #00:00:09-7#

I: Also dein Tablet an sich, als Produkt. #00:00:14-3#

B1: Wo ich das nutze? #00:00:15-1#

I: Zuhause oder an der Uni. #00:00:17-9#

B1: Zuhause eigentlich weniger aber in der Uni ja, in der Uni eher. Zuhause habe ich immer den Laptop, da geht es immer besser. #00:00:22-8#

I: Also wenn du in der Uni bist, dann machst du, dann hockst du in der Vorlesung und machst Online Shopping oder? #00:00:26-7#

B1: (Lacht) Ganz genau, oder in der Klausurenzeit im Lernen, häufig. #00:00:33-6#

I: Okay, und das ist das zu welcher Tageszeit? Im Laufe des Tages. #00:00:35-5#

B1: Im Laufe des Tages, aber das mache ich meistens so gegen Nachmittag nach dem Mittag essen. #00:00:39-6#

B2: Ich glaube eher abends. #00:00:39-3#

I: Also wenn ihr dann entspannt seid, nach der Vorlesung? #00:00:43-9#

B1: Genau. #00:00:45-2#

I: Und wie häufig und für wie lange ungefähr? #00:00:48-0#

B1: Täglich? #00:00:51-7#

I: Ja? #00:00:51-7#

B1: Also täglich tue ich es ja nicht, aber wenn ich jetzt schätzen würde, schon vierzig, fünfzig Minuten. #00:00:57-6#

I: Okay. Bist du dabei alleine, oder kaufst du mit deinen Kumpels ein? #00:01:00-3#

B1: Nein, alleine. (lacht.) #00:01:02-6#

I: Wenn du etwas cooles entdeckt hast, oder eine Meinung hören willst, fragst du dann andere danach? Oder teilst du auch mal wenn du was... #00:01:09-4#

B1: Ich frage meine Freunde, aber die sind nicht in der Uni. (lacht) Nein. Scherz. Eher weniger. Alleine. #00:01:15-6#

I: Okay. Hast du dann ein spezielles Ziel, ein spezielles Produkt vor Augen, oder kaufst du eher so just for fun und guckst mal, was es so neues gibt? #00:01:24-8#

B1: Nein, ich habe dann ein Produkt vor Augen, wenn ich etwas brauche, dann gucke ich dann. Also wenn ich etwas brauche, dann schaue ich dann eher, anstatt da... #00:01:29-4#

I: Also du hast dann vorher schon eine Vorstellung, was du haben willst. #00:01:32-3#

B1: Richtig. #00:01:32-3#

I: Nimmst dein Tablet und kaufst dann gezielt dieses Produkt. #00:01:36-6#

B1: (nickt) #00:01:36-6#

I: Aber ist es dir schon einmal passiert, dass du mehr gekauft hast, als du ursprünglich geplant hattest? #00:01:43-2#

B1: (lacht) Amazon. Asos. Ja. #00:01:45-1#

I: Benutzt du diese Amazon App? #00:01:46-1#

B1: Die app nicht, nein. #00:01:48-0#

I: Aha okay, er benutzt die App, fast ausschließlich die App. (zeigt auf B2) #00:01:51-6#

B1: Ich nicht. #00:01:51-6#

I: Okay. Und wie involviert bist du dabei, wie beschäftigt bist du dabei, wenn du shoppst. Beziehungsweise, was kaufst du ein? Vor allem, erst einmal. #00:02:07-5#

B1: Sachen, die halt wirklich brauche, sozusagen. Nicht viel. Vergleichsweise eher weniger beschäftigt eigentlich so. #00:02:20-3#

B2: Kleidung primär, oder nicht? #00:02:20-1#

B1: Ja, Kleidung bin ich. #00:02:20-6#

B3: Kaufst du Internet Artikel, also Elektronik Artikel? #00:02:24-3#

B1: Das ist fifty, fifty. Ich kaufe mir, wenn ich dann auch brauche, so Funktionsgeschichten wie für Fahrrad zur Zeit oder sowas. Aber so fifty, fifty würde ich sagen. #00:02:30-9#

B3: Aber keine Elektronik, oder? #00:02:32-6#

B2: CD und so auch garnicht oder? #00:02:33-1#

B1: Nein. #00:02:34-1#

I: Keine Unterhaltungselektronik? #00:02:34-6#

B1: Nein. Das Lade ich mir alles herunter. #00:02:38-6#



I: (lachen) Okay. Ja. #00:02:42-1#

B1: Über Spotifiy. #00:02:48-7#

I: Wie involviert bist du dann dabei? Wie beschäftigt bist du dabei? Bringst du es schnell hinter dich? #00:02:50-5#

B1: Ja. #00:02:50-5#

I: Du bringst es lieber schnell hinter dich. #00:02:52-2#

B1: (nickt) #00:02:52-2#

I: Okay. Das heißt du hast während des Einkaufsprozesses auch nicht einmal die Zeit aus dem Blick verloren, dass du gesagt hast: "Oh, es ist schon elf." #00:03:02-0#

B1: Doch, das schon, aber das ist dann eher abends, wenn ich dann nicht am Tablet, sondern eher wenn ich vorm Rechner sitze dann, nein? #00:03:05-9#

I: Okay, also zu Hause, wenn du dann auf der Couch oder so bist und Zeit hast, benutzt du das Tablet eher nicht zum shoppen. #00:03:11-4#

B1: Genau. #00:03:11-4#

I: Okay. Und welche Faktoren beeinflussen ob du jetzt eher mit den Tablet einkaufst, als mit dem PC? Was schätzt du besonders an deinem Tablet? Zum Shoppen? #00:03:23-1#

B1: Ja, das ist ja letztendlich, wenn ich unterwegs bin und es mobil ist, ist es leichter mitzunehmen dann, das ist natürlich ein positiver Faktor, aber zu Hause, weil es dann übersichtlicher ist und ich einen größeren Bildschirm habe, benutze ich dann doch eher den Laptop und ich schätze halt das GEWICHT, das du dabei hast. Also der ist kompakt, nein? Und das zählt dann mit. #00:03:40-5#

I: Okay, das es portabel ist. #00:03:42-6#

B1: Ja. #00:03:42-6#

I: Was hältst du von diesen Apps? Die es extra für Tablets gibt zum Einkaufen? Von Ebay oder von Amazon? #00:03:49-7#

B1: Nicht viel. Benutze ich ja nicht. Ehrlich gesagt. Ich gehe immer auf die Seite vielleicht für die Mobilgeräte. Aber ich gehe immer über Safari rein. Über den Browser. #00:03:59-8#

I: Okay. Und was passiert, wenn du jetzt auf eine Webseite gehst, die nicht für Tablets optimiert wurde? Wenn du jetzt aber ein Produkt dort kaufen möchtest. #00:04:05-5#

B1: Dann ist die ja eigentlich für ein Mobiltelefon optimiert, nein? Also dann klappt es eigentlich auch, nur nicht so gut. #00:04:13-4#

I: Also wenn es keine mobile Version gibt von der Webseite. #00:04:15-8#

B1: Ja dann ist es ein bisschen hakelig, das stimmt. Aber Apps benutze ich ja weniger. Vielleicht wäre es natürlich besser, wenn ich die Apps benutzen würde, ja. #00:04:26-4#

I: Was machst du dann wenn du jetzt ein Produkt unbedingt brauchst. #00:04:27-5#

B1: Dann benutze ich die Seite trotzdem. Dann mache ich es einfach so über die Browserseite. #00:04:31-6#

I: Mit dem Tablet? #00:04:32-0#

B1: Ja. #00:04:32-4#

I: Du kämpfst dich dann praktisch durch und zoomst. #00:04:34-4#

B1: (unv.) ja. #00:04:36-4#

I: Aber es kann nicht passieren, dass du den Kauf dann abbrichst, und dann auf einer anderen Webseite... #00:04:39-3#

B1: Nein. Weniger. #00:04:43-7#

B2: Ich habe das Gegenteil gesagt. #00:04:47-7#

B1: Ja, wenn ich etwas anfangen, dann ziehe ich das auch durch! #00:04:51-1#

I: Habt ihr auch Tablets? Du hast auch ein Tablet. (Lacht.) Was ist deine Meinung? #00:04:50-8#

B4: Also, wenn ich sehe, dass jemand seine Internetseite gar nicht dafür optimiert hat #00:04:58-7#

B1: Aber du bist ja nicht auf Tausenden von Seiten unterwegs. Du bist ja entweder unterwegs... #00:05:01-1#

B4: Nö, dann also bei Amazon oder so, klappt das natürlich ganz normal. Aber wenn man einen Preisvergleich macht bei Idealo oder so, da ist Amazon nicht immer ganz vorne. Und dann die kleineren, unbekannten Shops, die das Produkt anbieten, und du

dann darauf gehst, kriegst du Augenkrebs, weil das nicht darauf läuft. Dann kaufe ich da auch nichts ein. Weil, es ist nicht so schwierig, das Tablet zu optimieren. #00:05:23-7#

I: Ja. #00:05:23-7#

B4: Also es kostet nicht so viel. #00:05:27-5#

I: Also es kann dann schon mal passieren, dass du den Kauf abbrichst? #00:05:29-9#

B4: Ja, es gibt ja genug Anbieter, die das bieten. #00:05:32-3#

I: Ja? #00:05:32-3#

B4: Und dann kann ich das auch bei Amazon kaufen, wenn es dann zwei Euro teurer ist, dann ist das nunmal. #00:05:36-1#

I: Okay, und was kaufst du so generell ein über ein Tablet? #00:05:43-3#

B4: Alles. #00:05:43-3#

I: Du kaufst alles über das Tablet ein? #00:05:46-0#

B4: (..) Ja, also ich kaufe schon meisten bei den gleichen Anbietern und für Amazon zum Beispiel, habe ich dann auch die App, die teilweise, nicht so toll ist, aber... #00:05:58-6#

I: Okay. Was stört dich daran? #00:05:58-6#

B4: Weil es teilweise Funktionen nicht gibt, die man auf der klassischen Internet Seite hat und wenn man manchmal diese Funktion braucht, dann muss man halt doch über den Laptop ran, und das nervt mich. #00:06:12-5#

I: Ja, okay. #00:06:12-5#

**B4: Und das ist auch nich relativ oft so. Dass große Anbieter es nicht schaffen ihr App mit den gleichen Funktionen auszustatten, wie die Internetseite. #00:06:22-6#**

I: Okay, und dabei spielt es keine Rolle, was du jetzt einkaufst, du gehst dann über die App. Welche Funktion fehlt dir zum Beispiel? Fällt dir da jetzt konkret was ein? #00:06:30-2#

B4: (..) Also bei der eBay App fehlt zum Beispiel die Kleinanzeigen Funktion. Die finde ich, wenn ich mir irgendetwas gebraucht kaufen möchte, was ich öfters gerne tun möchte. #00:06:48-8#

I: Aber es gibt eine für Smartphones. Ich habe die auf dem Smartphone installiert, die eBay Kleinanzeigen App. #00:06:51-2#

B4: Die gibt es aber nicht für das Ipad. #00:06:51-4#

I: Die gibt es nicht für das Ipad? #00:06:52-7#

B4: Nein, ich glaube nicht, ich kann gucken. Also ich habe neulich geguckt, da gab es keine. #00:07:00-3#

I: Also du würdest dir wünschen, dass es für Ebay noch eine Kleinanzeigen Funktion gibt? #00:07:03-4#

B4: Ja, ich finde Kleinanzeigen ist mittlerweile das Wichtigste an Ebay, weil man bei eBay so kaum noch private Leute trifft, die gebrauchte Sachen verkaufen. Sondern immer nur noch irgendwelche Händler. Weil das ist ja schade, finde ich, weil dafür war es ja eigentlich gedacht. #00:07:19-9#

I: Ja, jetzt ist es nur noch eine Handelsplattform im Prinzip. #00:07:22-1#

B4: Ja, für Leute die halt da powertraden. #00:07:25-0#

I: Okay. #00:07:25-4#

B4: Generell finde ich die Apps aber ehrlich gesagt unnötig. #00:07:31-3#

I: Du findest Apps unnötig, zum Einkaufen? #00:07:31-3#

B4: Ja, weil ich finde, wie gesagt, es ist nicht so schwierig, also anstatt einer App zu programmieren, könnte man auch einfach die Internet Seite and iOS oder sonst etwas anpassen und optimieren. #00:07:46-1#

I: Okay. #00:07:46-4#

B4: Was nicht mehr kostet. Und ich finde das unnötig, mir jeden Shop eine eigene App herunterzuladen. Dann habe ich einen ganzen Bildschirm, der voll mit irgendwelchen Shop apps ist. Anstatt von Safari, wo ich dann die URL eingebe, und wenn das alles optimiert ist, dann habe ich damit kein Problem. #00:08:01-4#

B2: Wie ich auch schon sagte, das müsste so eine master App geben, All Sales zum Beispiel, wo du alle Klamotten Marken siehst. #00:08:10-9#

B4: Ja ich meine, wenn die ganzen shops ihre Internet Seite an iOS oder an Android optimieren würden, dann könnte man über Safari jeden Shop perfekt aufrufen. Und die könnten die Internetseite ja sogar auf App Design optimieren. #00:08:25-5#

I: Glaubst du, dass das dann trotzdem so responsive ist, wie eine App? Dass es trotzdem so schnell funktioniert? #00:08:29-1#

B4: Ja, klar. #00:08:32-9#

I: Also der Vorteil von einer App ist ja, dass praktisch alles schon geladen ist. Also die Webseite ist ja schon geladen. #00:08:38-0#

B4: Ja, die Inhalte müssen ja trotzdem geladen werden. #00:08:38-0#

I: Genau. Okay, also mit HTML 5 würdest du es vorschlagen. #00:08:43-2#

B4: Ja genau, du musst ja kein Flash oder so haben. HTML 5 ist ja super schnell und kann auch diese ganzen dynamischen Bewegungen anzeigen. #00:08:52-0#

I: Okay. #00:08:52-0#

B4: Kann ja alles darstellen. #00:08:53-7#

I: Anstatt von apps, würdest du eher vorschlagen, dass alles in HTML 5 gemacht wird, und dass es plattformunabhängig ist. Dass man dann praktisch mit jedem Tablet darauf zugreifen kann. #00:09:02-6#

B4: Es gibt, also ich kenne zufällig eine Firma, die das produziert und die machen das auch ganz gut dazu. Die erkennen, sogar dann ob du vom Ipad oder vom iPhone darauf zugreifst und je nachdem hast du dann eine andere Übersicht. Beim Iphone hast du halt ganz schmal und unten hast du dann diese drei Striche, wie bei Facebook und kommst dann ins Menü, das öffnet sich dann so zur Seite und auf dem Ipad ist dass alles ein bisschen größer und sieht auch wieder anders aus und auf dem Macbook hast du wieder eine klassische Internetseite. #00:09:28-8#

I: Okay. #00:09:29-8#

B4: Und das finde ich am optimalsten. #00:09:33-4#

I: Ja. Okay, Wenn du jetzt einkaufst, wenn du jetzt an dein Kaufverhalten denkst, kaufst du eher zielgerichtet ein oder? #00:09:39-9#

B4: Auf jeden Fall, ja. #00:09:44-0#

I: Du hast also... #00:09:45-6#

B4: Es kommt natürlich darauf an natürlich, wie teuer das ist. Wenn es jetzt etwas teurer ist, dann informiere ich mich da schon genau darüber und lese mir Testberichte durch, Rezensionen und alles. #00:09:55-0#

I: Okay. Kann es auch mal passieren, dass du mehr einkaufst, als du geplant hattest?  
#00:10:00-3#

B4: Von der Menge her eigentlich nicht, vom Preis her, immer. #00:10:02-7#

I: Zum Beispiel komplementäre Produkte. Wenn du jetzt an Amazon denkst, da gibt es ja unten: "Kunden, die gekauft haben, kaufen auch." #00:10:09-9#

B4: Das habe ich noch nie benutzt, nein. #00:10:11-7#

I: Das ist dir dann nicht passiert, dass dir dann mehr in deinem Warenkorb gelandet ist, als du.. #00:10:15-7#

B4: Nein. #00:10:17-5#

I: Okay, und wie involviert bist du dabei, wenn du einkaufst? Kann es mal sein, dass du dann so ein bisschen die Zeit aus dem Auge verlierst? #00:10:22-8#

B4: Ja, immer. (lacht) #00:10:23-8#

I: Ja, das kann passieren? #00:10:29-6#

B4: Ja. #00:10:29-6#

I: Bist du dann so beschäftigt mit dieser Kategorie, dass du dann... #00:10:32-9#

B4: Ja klar, ich lese dann Testberichte oder gucke mir Konkurrenzprodukte an und sonst was... #00:10:37-7#

I: Ja. #00:10:37-7#

B4: Und bin auch da, in der Hinsicht, dann irgendwie auch ein Entscheidungsneurotiker.  
#00:10:42-2#

I: Ja? #00:10:42-8#

B4: Und das dauert dann bei mir sehr lange, bis ich die Entscheidung zum Kauf dann getroffen habe. #00:10:47-2#

I: Okay. #00:10:47-2#

B4: Deswegen dauert das wirklich lange, teilweise. Auch wenn es nur Stifte sind. (lacht)  
#00:10:52-3#

I: Okay, ja (lacht) #00:10:52-3#

B1: Dann kaufst du auch die falschen, nein? (sarkastisch.) #00:10:53-5#

B4: Ja. #00:10:55-4#

I: Ist es dir dabei mal passiert, dass du dabei vielleicht sogar das Gefühl für dein Umfeld verloren hast? Dass du damit zu sehr beschäftigt warst, dass du das vielleicht nicht ganz realisiert hat, wo du dich gerade befindest? (lacht.) #00:11:12-3#

B4: Naja, es ist jetzt nicht so, dass ich, jetzt irgendwo in der U-Bahn oder so anfangen zu shoppen. #00:11:12-8#

I: Aber wenn du zu Hause bist, zum Beispiel. Ja, und du bist jetzt super entspannt, und bist halt super damit beschäftigt, als Entscheidungsneurotiker, wie du gesagt hast, kann dir das dann mal passieren, dass du so abgelenkt davon bist? #00:11:27-0#

B4: Ja, ich konzentriere mich dann darauf. #00:11:27-0#

I: Du tauchst, dann da ein in dieses Erlebnis? #00:11:28-5#

B4: Ja. #00:11:28-5#

I: Okay. #00:11:33-0#

B4: Aber das ist überall so, wenn ich mich darauf konzentriere. #00:11:33-0#

I: Okay, also jetzt nicht speziell beim Shoppen, sondern generell, wenn dich etwas begeistert, wenn du dich dafür interessierst. Zum PC, hast du einen PC zu Hause? #00:11:45-9#

B4: Ja. #00:11:45-9#

I: Was bevorzugst du an deinem Tablet, im Vergleich zum PC, wenn du shoppst? #00:11:49-2#

B4: Stand PC oder Laptop? #00:11:49-2#

I: Das ist egal. Solange es eine Tastatur und eine Maus hat. #00:11:53-8#

B4: Ja mit dem Tablet kann ich mich eben überall hinsetzen. Dann setze ich mich auf einen Sessel und setze mich gemütlich hin, und habe das dann so, und kann dann trotzdem da so darauf schreiben. #00:12:07-3#

I: Ja? #00:12:07-9#

B4: Auch wenn ein MacBook irgendwie portabel ist, muss man das ja dann trotzdem

irgendwie so auf die Beine legen, ja wenn man gerade keinen Tisch hat, deswegen habe ich eigentlich immer das Ipad dann dabei. Ausser ich sitze am Tisch, dann nutze ich schon eigentlich ein Macbook. #00:12:20-5#

I: Okay, gut ich habe eigentlich keine Fragen mehr, also wenn du noch ein bisschen Lust hast, ich könnte dich, ein bisschen über die Flow Theorie in Kenntnis setzen, aber ich weiss nicht, wieviel ihr noch... #00:12:34-6#

B2: Das ist glaube ich so egal. #00:12:37-8#

B1: Ja, einen kleinen Überblick würde ich mir schon verschaffen wollen. #00:12:41-7#

B4: Was ist denn das? Entschuldigung. #00:12:41-7#

I: Also. (lacht) (unv.) geht es. Okay. Also die Flow Theorie, wurde einem ungarischen Forscher entwickelt, in den neunzigern, und der ist jetzt in die USA ausgewandert und hat eben Glücksforschung betrieben. Und der wollte heraus finden, wie Leute im Prinzip glücklich werden, und hat eben gefunden, dass wenn du besonders stark mit einer Tätigkeit beschäftigt bist, und du da eben so sehr dich damit auseinander setzt, und involviert bist, dass die Leute dann tendenziell abtauchen und das Gefühl für Zeit und Raum verlieren. Ja? Also die sind dann eben so sehr darauf fokussiert, dabei ist es wichtig, dass eine Balance gefunden wird, zwischen deiner Erfahrung, das was du schon kannst, und zwischen neuen Reizen, also zwischen einer neuen Herausforderung. Wenn du jetzt unterfordert bist, wenn es langweilig wird, dann ist dieses Flow Gefühl nicht gegeben, dieses glücklichsein im Prinzip und wenn du ÜBERfordert bist, dann bist du frustriert. Dann hast du das auch nicht. So und jetzt gibt es eine Theorie, wo sich Leute damit auseinander gesetzt haben, und es auch schon belegt haben, dass Leute dieses Flow Empfinden beim online Shoppen empfinden. Und hast du das vielleicht selber schon gehabt, in der Form? Oder könntest du dir das vorstellen, dass andere das haben? #00:13:55-8#

B4: Also, dass ich glücklich werde, wenn ich online shoppe? #00:13:59-1#

I: Dass du so sehr eintauchst in die Materie, und dich so intensiv damit auseinander setzt, dass du vielleicht eine ähnliche Situation beschreiben könntest, oder empfinden könntest. Also die Sache ist, es passiert häufig unterbewusst. Und es kommt und geht. Je nachdem, wie gut eben die Webseite auch funktioniert. #00:14:16-0#

B4: Ja. #00:14:16-0#

I: Also wenn die Webseite gut optimiert ist, und eben es schafft, dieses Empfinden aufrecht zu erhalten, und dann hat man das länger, wenn man jetzt aber in seinem Kaufprozess gestört wird, dann wird auch dieses Flow Empfinden gestört, und dann bist du nicht mehr so zufrieden, du würdest dann praktischen deinen Einkauf nicht mehr fortsetzen. #00:14:35-1#



B4: Ja. (..) Je flüssiger das von der Hand geht, desto besser und desto... #00:14:41-8#

I: Mehr bist du auch bereit, dich länger damit zu beschäftigen. #00:14:42-0#

B4: Ja. Aber wenn ich dann zum Beispiel auf der nicht optimierten Amazon Seite bin, und da irgendwas anklicke und dann treffe ich aus Versehen das Falsche und da muss eine neue Seite geladen werden, und ich komme nicht zu dem, wo ich vorher war, dann bin ich kurz davor, das Ding auf dem Fenster zu werfen. #00:15:00-7#

I: Okay. (lacht) Ja ist klar. Also du bist dann richtig frustriert? #00:15:03-8#

B4: Ja, schon (amüsiert). Weil es ist halt wirklich nicht so schwierig... #00:15:10-1#

B2: Aber im Gegensatz zu dem Browser, wenn du zu Safari gehst, mit dem Tablet. Dann ist das, was du gerade sagst, noch viel viel schlimmer, als wenn du die App benutzt. #00:15:18-0#

B4: Ja, ich meinte das gerade. Wenn du auf der Internet Seite über das Tablet bist und die ist nicht optimiert, und dann ist deine Grafik, wo zum Beispiel so ein Pfeil angezeigt ist, wo du dann auf weiter klicken kannst, damit die nächste Grafik geladen wird und dann triffst du den Pfeil nicht, obwohl du eigentlich genau da drauf geklickt hast, und du landest irgendwo anders. Oder du hast die Seite offen, und dann ist da dieser Pfeil und du willst darauf klicken, und auf einmal öffnet sich von rechts noch so ein Werbebanner, wo das Tablet zu langsam dafür war und du klickst dann voll auf diesen Werbebanner. (Lachen.) Und dann öffnet sich meinetwegen der App store und will eine App herunterladen, das ist dann schon wirklich... #00:15:50-6#

I: Das ist dann nervig? #00:15:51-3#

B4: Ja. #00:15:52-8#

I: Okay. Und könntest du dir vorstellen, dass ein Tablet, aufgrund des Designs und aufgrund der Ursprünge, wofür es ursprünglich gedacht war, dass es dieses Flow Empfinden verstärkt? Oder vereinfacht? Würdest du sagen du kaufst mit dem Tablet anders ein, als mit dem PC? #00:16:11-8#

B4: Ja, ich glaube schon, dass das möglich ist, weil mit dem Tablet hast du in jeder Situation die Chance, da zu Shoppen zum Beispiel. #00:16:23-9#

I: Ja. #00:16:24-3#

B4: Und wenn man immer, zu jeder Gelegenheit in diese Konzentrations- oder Glücksphase, wenn es dann einfach ist, und funktioniert, kommen kann, dann ist das denke ich mal schon verstärkend. Weil mit dem Computer oder mit dem Macbook bist du ja schon immer relativ gezielt dabei, wenn du dich irgendwo hinsetzt, an den Schreibtisch. Dann gehst du schon gezielt auf die Internet Seite. Während teilweise...

#00:16:47-5#

B2: Gerade in Vorlesungen. #00:16:51-8#

B4: In der Vorlesung oder so oder wenn du in der Lernphase bist, dann öffnest du das und eigentlich ist garnichts neues da und dann machst du hier so ein bisschen hin und her und dann so: "Oh da springt die Amazon App in das Auge und dann klickst du einfach drauf. #00:17:00-7#

I: Okay. #00:17:00-7#

B4: Und schon bist du dann wieder, wenn dir irgendwelche... #00:17:02-5#

B2: Bist du wieder eine Stunde los. #00:17:04-8#

B4: Ja. (lacht.) #00:17:06-8#

I: Okay. #00:17:07-2#

B4: Ja, denke ich auf jeden Fall schon. Oft sind diese Situationen, dass man auf einmal beim online shoppen ist, hineingeführt wird. #00:17:17-7#

I: Okay. Willst du noch etwas loswerden, jetzt zum Ende? Was dich besonders stört, was man noch besser machen könnte, deiner Meinung nach. Trends, Ideen?  
#00:17:27-0#

B4: Nein eigentlich nicht. #00:17:29-3#

I: Okay, alles gesagt (lacht.) #00:17:29-6#

B4: Ja, das ärgert mich nur, dass die Leute es nicht schaffen, das zu optimieren. Ich kann es immer auch nur wieder sagen, aber... #00:17:38-7#

I: Also der Frust ist dann da. #00:17:40-3#

B4: Ja, auf jeden Fall. #00:17:40-5#

B2: Gerade hatte ich auch schon einmal erzählt, der Kaufprozess an sich, finde ich auf der Amazon app ist nicht gestört, sondern alles darum herum, Informationen, Rücksendungen und so etwas, das kannst du knicken. #00:17:53-0#

B4: Stimmt, ich wollte neulich irgendeine Bestellung über die Amazon app angucken. Und ich konnte die Bestellung auch sehen, aber ich konnte KEINE Details davon sehen.  
#00:18:06-4#

B2: Aber der Kaufprozess an sich. #00:18:06-4#

B4: Das konnte ich dann nur über die Internet Seite machen, ja richtig. #00:18:09-6#

I: Okay, wie findest du die Balance bei diesen Apps, zwischen Funktionalität und sagen wir einmal Beschäftigung? Also, dass du zum Beispiel die Möglichkeit hast, Bilder anzuschauen aber auch gleichzeitig dass eher auf Text verzichtet wird bei den Apps oder beim Shopping. Wie wichtig ist dir die Information mit dem Tablet? Ist dir das eher weniger wichtig oder... ? #00:18:32-8#

B4: Das kommt natürlich wieder darauf an, was für ein Produkt man kauft. Wenn das jetzt (..) #00:18:41-3#

B2: Ein Fernseher, da brauchst du halt viele Informationen. Eine CD... #00:18:47-6#

B4: Ja da stehen ja so lange Texte auf der Internetseite. (zeigt eine Spanne mit den Fingern) #00:18:49-0#

B2: Und die hast du bei der App oft nicht. #00:18:48-9#

B4: Ja. Wenn das jetzt eine CD ist, oder irgendetwas anderes, dann brauchst du das Bild. #00:18:55-5#

B2: Die CD. #00:18:55-5#

I: Okay. #00:18:55-5#

B4: Mit den Titeln, die darauf sind oder manche kaufen da ja auch irgendwelche Sportgeräte, Hanteln oder so und dann haben die ein Bild von der Hantel, können sich das vorstellen und daneben steht "5kg". Und das reicht ja dann als Text aus. Aber man kann sich da ja auch Computer, Hardware oder einen Prozessor oder so zum Beispiel bestellen. Da muss man ja... #00:19:17-5#

B2: Da kannst du am Bild ja nichts sehen. Da brauchst du ja die Information und die sind oft nicht gegeben. #00:19:24-2#

I: Okay. (...) #00:19:48-8#

B4: Wofür machst du das denn hier? #00:19:48-8#

I: Master. Wenn du mit dem Tablet einkaufst, würdest du alles über das Tablet einkaufen? Zum Beispiel an Wert. Oder sagst du? Wie ist dein Empfinden darüber? #00:19:55-4#

B4: Also je teurer das wird, desto mehr tendiere ich eigentlich auch dazu in den Laden zu gehen, und mir das da zu kaufen. Weil man da dann immer direkt einen Ansprechpartner hat. #00:20:06-6#

I: Ja. Und im Vergleich zum PC? #00:20:06-9#

B4: Ist genauso. Also da geht es nur um das Thema Internet. #00:20:11-1#

I: Also es macht keinen Unterschied ob du jetzt am Tablet sitzt oder am PC. #00:20:12-5#

B4: Ja. Also Amazon vertraue ich noch relativ gut, weil die soweit ich weiss, relativ kulant sind. Aber wenn das dann irgendwie ein kleinerer Anbieter ist oder Ebay zum Beispiel, die scheissen soweit ich weiss auf Kundenzufriedenheit also, ob man da jetzt zufällig ein Produkt ersteigert, was dann auf einmal eine Fälschung ist, das interessiert die garnicht. #00:20:31-8#

I: Ja. #00:20:32-2#

B4: Und wenn es dann um mehrere Hundert Euro geht oder so, dann gehe ich in einen Laden und kaufe mir dass da. Da gehe ich dann hin und kann Stunk machen, wenn etwas nicht stimmt. #00:20:42-7#

I: Okay. #00:20:42-7#

B4: Da hat man dann das Problem, dass man dann immer... Also ich habe mir zufällig neulich, ja okay (grinst), aber die haben keinen Direktvertrieb. Also die haben nur einen Vertrieb über das Internet und ich habe mir neue Teufel Lautsprecher gekauft für 700€ und wenn man da anruft, da landet man in irgendeinem Call Center, das noch nicht einmal von Teufel direkt ist, sondern die wahrscheinlich noch andere Kunden haben und man landet natürlich immer bei einer anderen Person, die auch garkeine Ahnung davon hat. Also ich musste fünf mal anrufen, damit meine Bestellung aufgenommen wurde. So das nächste mal werde ich nicht so etwas im Internet bestellen. Das steht fest. Weil da halt dieser direkte Kontakt zu einer Person fehlt. Aber das ist auch nicht zu ändern ordentlich. #00:21:34-0#

I: Okay. Vielen Dank. Danke für eure Zeit. Sehr hilfreich. #00:21:47-3#

B4: Hast du denn schon einige Antworten jetzt? Also da kommt es zum Beispiel auch darauf an, also zu diesen Bildern. Wenn du Fashion kaufst, ist ein Bild sehr kaufanreizend, weil ohne Bild kannst du ja nicht sehen, wie es aussieht. #00:21:54-5#

B2: Nein, das wäre scheisse. #00:21:54-1#

B4: Aber du musst auch irgendwelche Informationen dazu kriegen, wie Kundenkommentare. Also wenn du bei Zalando irgendetwas kaufst, das ist dann wirklich häufig... #00:22:01-5#

B2: Was ich auch wichtig finde, ist dann mit der Kleidung ein Model abgebildet wird,

damit du ungefähr sehen kannst, wie das sitzt. #00:22:08-9#

B4: Ja, das auch. #00:22:09-2#

B2: Das ist auch ganz schlimm, wenn du das Hemd siehst aber überhaupt nicht, es kann so sein aber auch so sein. (zeigt verschiedenen Längen an) #00:22:16-3#

B4: Ich finde auch immer Kundenrezensionen wichtig, weil... #00:22:21-2#

I: Aber ich meine, wie er gesagt hat, manchmal fehlen die Kundenrezensionen auf der App. #00:22:23-2#

B2: Ja, ganz ganz viele Lücken. #00:22:24-2#

B4: Ja, glaube ich. Also ich kenne nur die Amazon app, da stehen sie glaube ich. #00:22:27-5#

B2: Nein, auch bei Amazon, da gibt es ganz viele Lücken. #00:22:30-0#

B4: Ja? #00:22:30-0#

B2: Da hast du manchmal garnichts auf der App und wenn du dann auf den Rechner gehst oder in den Browser gehst, hast du da alles. #00:22:37-7#

B4: Ja, weil das wahrscheinlich immer nicht richtig funktioniert. Also ich hatte auf der App auch schon Kommentare. Die sind halt wichtig, bei Schuhen oder so, die dann zu klein oder größer ausfallen, als normal. #00:22:49-4#

I: Okay. Wie wichtig ist dir der Preis generell, wenn du einkaufst mit deinem Tablet? Wenn du jetzt sagen wir einmal die Amazon App benutzt. Benutzt du apps? Nein? #00:22:57-4#

B4: Ja doch ich habe die. #00:22:56-2#

I: Du benutzt die Apps, genau. Wie wichtig ist dir der Preis da? Sagen wir einmal du würdest jetzt ein Produkt auf einer anderen Webseite, die nicht für Tablets optimiert ist, würdest es günstiger kriegen, weißt du was ich meine? #00:23:10-1#

B4: Ja, klar. #00:23:13-0#

I: Wärst du bereit, mehr dafür zu bezahlen für das Shopping Erlebnis, oder würdest du eher für den günstigeren Preis gehen. Also wenn du jetzt mit deinem Tablet speziell einkaufst, nach welchen Kriterien gehst du da? #00:23:24-1#

B4: Es kommt natürlich darauf an, wie groß der Preis Unterschied ist und da geht es mir dann (..) #00:23:44-6#

I: Ich meine wieviel ist dir die Shopping Erfahrung wert mit dem Tablet? #00:23:52-4#

B4: Also es gibt mir dabei eigentlich mehr darum, dass ich mir nicht noch ein neues Kundenkonto erstellen muss, wo ich jeden Tag dann eine neue Email bekomme mit Angeboten. Darum geht es mir dann mehr, glaube ich. #00:24:02-9#

I: Würdest du es bevorzugen, wenn es Tablet optimiert ist? #00:24:05-0#

B4: Ja. Schon. #00:24:08-9#

I: Und wenn es ein bisschen teurer wäre? Auf einer anderen Website? #00:24:13-7#

B4: Und wenn ich da leichter zum Ziel komme? Würde ich glaube ich vorziehen, ja. Alleine wegen dem Frust. Den man sonst eventuell bekommt. Ja, glaube ich schon, also ich gucke nicht so häufig bei anderen Anbietern, weil (..) ja die Preisunterschiede sind eigentlich oft nicht so groß. #00:24:42-4#

I: Und du kehrst immer wieder zu Amazon zurück? #00:24:43-2#

B4: Ja. #00:24:45-7#

I: Weil die deine Daten haben, und weil du nicht noch ein Konto einrichten möchtest. #00:24:50-7#

B4: Teilweise ist es ja auch so, dass die ganzen anderen, kleineren Anbieter auch über Amazon vertreiben. Das ist ja nicht immer Amazon die das verkaufen, sondern auch andere Internet Seiten, die möglicherweise nicht optimiert sind, dann ist es ganz praktisch, dass die nicht meine Daten haben. Oder ich da nicht ein Konto haben muss. #00:25:06-9#

I: Aber wie setzt du. Siehst du ein Verhältnis zwischen der Qualität der Webseite und deiner Zahlungsbereitschaft mit dem Tablet? #00:25:16-9#

B4: (..) Nein, ich glaube nicht, würde ich nicht sagen. Also so ein direktes Verhältnis würde ich nicht in Bezug nehmen. #00:25:30-2#

I: Okay. Also wenn du jetzt auf eine Internetseite gehst, die nicht so vertrauenswürdig ist, das wäre wichtiger? Also wenn sie vertrauenswürdig ist, das wäre gegeben, aber sie wäre jetzt nicht so ansprechend für Tablets zum Beispiel. Dass praktisch dein Erlebnis wird dabei gestört. Aber das wäre dir im Prinzip egal, wenn du es dort günstiger kriegen würdest? Oder? #00:25:52-6#

B4: Also es kommt darauf an, wieviel günstiger. Ich weiss bei Amazon kann ich, mittlerweile gibt es sogar ja die one-click buy option und dann klicke ich das Produkt an. Also ersteinmal öffne ich die App, dann gebe ich das Produkt in das Suchfeld ein und

dann kann ich DIREKT, wenn ich das Produkt schon kenne, auf one-klick kaufen und dann ist alles schon fertig. Ich muss garnichts mehr eingeben. Und am nächsten Tag ist es dann eventuell sogar schon da. Weil ich auch Premium Mitglied bin über Studenten Mitgliedschaft. #00:26:23-1#

I: Der Komfort überwiegt dann? #00:26:23-1#

B4: Ja, und auf die günstigeren Anbieter muss man ja auch erstmal kommen. Das sind ja immer andere, die günstiger irgendetwas anbieten. Das muss man ja dann erstmal über den Preisvergleich oder so machen. #00:26:37-1#

I: Benutzt Suchmaschinen, Preis Suchmaschinen mit dem Tablet oder machst du das eher mit dem PC? #00:26:39-8#

B4: Ja, doch das auch meistens. Ja bei solchen Sachen ist es ja nicht so dramatisch, wenn die nicht optimiert sind. Weil da öffnet man die Seite. #00:26:50-5#

I: Ja? #00:26:50-5#

B4: Und dann gibt man eine Sache in das Suchfeld ein und dann sieht man ja schon, wer der günstigste ist. Und weiter muss man sich ja nicht durchklicken. #00:26:59-7#

I: Und du gehst dann auf die Seite und die ist nicht Tablet optimiert. Das spielt dann keine Rolle, oder...? #00:27:02-5#

B4: Ja, dann gucke ich, wie groß der Preisunterschied zu Amazon ist. #00:27:04-9#

I: Aha, okay. #00:27:06-5#

B4: Und wenn das dann zwei Euro sind, dann kaufe ich bei Amazon, und wenn es mehr ist, dann würde ich, denke ich einmal, schon da kaufen. ODER bei einem anderen shop, der auch ein bisschen teurer ist vielleicht, noch günstiger als Amazon, den ich aber auch kenne. #00:27:20-4#

I: Okay, das spielt dann auch mit rein. #00:27:20-4#

B4: Ja. Also ich kaufe normalerweise nicht bei shops, die ich noch nie kenne und die unseriös auftreten. #00:27:32-3#

I: Angenommen du hättest jetzt einen Fernseher gefunden mit der Preissuchmaschine, und der ist bei Redcoon oder so, kennst du ja vielleicht, zehn Euro günstiger, als bei Amazon. #00:27:45-8#

B4: Ja. #00:27:45-8#

I: Und du überlegst dir jetzt, das mit dem Tablet zu kaufen, und gehst auf die Webseite,

die ist aber nicht für Tablets optimiert. Hypothetisch angenommen. Würdest du es trotzdem mit dem Tablet dann zu Ende bringen den Kaufprozess? #00:27:59-4#

B4: (..) Also wenn es ein Fernseher ist, würde ich gucken, ob Mediamarkt den auch so günstig anbietet. #00:28:06-3#

I: Es geht jetzt nur um die Webseite an sich. #00:28:06-9#

B4: Achso, dann kommt es finde ich schon darauf an, wie frustrierend das Ergebnis da ist. Also wenn das bei Redcoon noch relativ akzeptabel ist, dann würde ich das auch da kaufen. #00:28:19-1#

B1: Redcoon, ist das nicht mit Gina Lisa und so? #00:28:18-2#

B4: Ja. Aber ja halt diese Werbung da. #00:28:24-6#

B1: "Du siehst heute ja wieder billig aus!" "Danke!" (Gelächter) #00:28:26-2#

I: Das ist ja hart. #00:28:32-1#

B4: Aber wenn das so schlecht dann ist, dass man da wirklich aggressiv dabei wird, dann kaufe ich auch woanders ein, allein aus Prinzip, dass die das Geld dann nicht verdient haben. #00:28:39-0#

I: Okay, würdest du dann an den Computer gehen oder vielleicht sogar komplett abbrechen, je nachdem wie schlecht die Erfahrung dann ist? #00:28:47-8#

B4: Ich glaube, ich würde dann woanders einkaufen, weil also mir geht es dann nicht darum, ob es auf dem Computer einfacher ist, sondern um das Prinzip, dass die es nicht gebacken bekommen, in unserem Zeitalter ordentlich für Tablets zu optimieren, und soetwas geht mir dann so auf den Sack, dass ich da das dann nicht einkaufe. Also das ist ja nicht nur bei Online Shops, sondern auch bei Zeitungen auf dem Ipad. Wenn man sich da das Hamburger Abendblatt anguckt, das ist für das Geld, was man da bezahlt, ist das eine absolute Frechheit, weil die einfach die komplette Zeitung als PDF da rein tun. #00:29:22-2#

I: Okay. #00:29:22-2#

B4: Und dann kann man da an jeden Artikel so heranzoomen (ironisch) und dann schließe ich so ein Abo auch nicht ab. Also aus Prinzip dann. #00:29:32-6#

I: Okay. Ja, das sehe ich genauso. Danke.



## **Interview 1: Lars, IT Student, University of Hamburg, Germany**

I: Wo nutzt du dein Tablet normalerweise? #00:00:31-2#

B1: An der Uni, zu Hause auf dem Sofa. #00:00:36-4#

I: Zu welcher Tageszeit? (...) Wie häufig ungefähr? #00:00:42-3#

B1: Zwischen 10 und 20 mal am Tag. Vielleicht auch öfter. #00:00:49-0#

I: So häufig? #00:00:49-0#

B1: (Lacht) Ja ich klappe es dann auf und zu. (.) #00:00:50-3#

I: Machst du denn etwas nebenher? #00:00:51-5#

B1: Ich unterrichte an einer Schule in Hamburg. Gymnasium. #00:00:55-7#

I: Nein, ich meinte wenn du mit deinem Tablet dich beschäftigst. #00:00:59-0#

B1: Achso, ja der Fernseher läuft meistens nebenbei oder eben zum Uni Sachen machen. Dann Papier und Bleistift dazu. Aber sonst, nebenbei. Nein ich glaube nicht. #00:01:17-1#

I: Shoppst du auch mit deinem Tablet? Kaufst du auch damit ein? #00:01:20-8#

B1: Ja #00:01:20-8#

I: Bist du dann alleine oder zeigst du dann auch gerne mal, was du gerade entdeckt hast und fragst deine Kollegen oder Freunde nach einer Meinung? #00:01:26-6#

B1: Es kommt darauf an. Aber wenn, dann teile ich das online mit. Also via eMail weiterleiten. Und meistens geht das dann so hin und her. #00:01:33-0#

I: Aha okay, also du sharest den link dann per eMail. #00:01:36-9#

B1: Ja genau. #00:01:36-9#

I: Okay, cool. #00:01:41-1# Wenn du einkaufst, hast du dann ein spezielles Produkt vor Augen was du dann zielgerichtet suchst oder machst du es eher so just for fun aus

Langeweile? #00:01:49-3#

B1: Nein, schon sehr zielgerichtet. #00:01:51-5#

I: Ja? Sehr zielgerichtet? Und waehrend du das Produkt dann praktisch hast, kaufst du nur dieses Produkt? Oder kann es dann schon einmal passieren dass du dich vielleicht irgendwie noch anders orientierst oder dass (.) #00:02:04-9#

B1: Ja meistens guckt man doch noch einmal links und rechts ob vielleicht noch ein anderes Produkt besser ist oder sinnvoller ist nach Rezensionen. Aber es bleibt dann zumindest die selbe Art von Produkt. Also es weicht nicht von einer Sporthose zu Sportschuhen aus. So weit geht es nicht. #00:02:18-1#

I: Okay soweit geht es nicht. #00:02:19-8#

B1: Aber wenn es ein (..) irgendein Buch ist und dazu dann Rezensionen sind, dass dann ein anderes Buch besser wäre oder passender wäre dass der Titel nicht ganz passt oder dass es nicht so sinnvoll ist, dass man sich dann doch ein anderes angucken sollte, dann kann es schon sein, dass das ganze nach links oder rechts ausschert. #00:02:40-5#

I: Okay. Und was kaufst du dann in der Regel? Fuer Produkte? Gibt es da etwas spezielles oder bist du breit gefaechert? #00:02:48-3#

B1: Multimedia Buecher viel. Und das ist es eigentlich. Multimedia meistens. #00:02:55-3#

I: Also Unterhaltung... #00:02:55-3#

B1: Unterhaltungselektronik, DVDs, Buecher, Musik. #00:03:01-1#

I: Okay. Und wie involviert bist du dabei? Wenn du dich damit auseinandersetzt? Bist du dabei dann sehr beschaeftigt oder machst du das eher oberflaechlich? #00:03:12-5#

B1: Nein. Ich bin dann schon sehr drin. #00:03:17-3#

I: Du bist sehr drin. Ja. #00:03:17-0#

B1: (grinsen) Das ist schwierig mit Stoeren oder irgendetwas anderes nebenbei zu machen. Das ist schlecht. #00:03:17-5#

I: (Grinsen), also wuerdest du das dann auch als Hobby oder Zeitvertreib bezeichnen? Oder. #00:03:24-8#

B1: Den Gebrauch des Tablet selbst, ja. Das shoppen (unv.) eigentlich nicht. Nein. Ein Hobby geht zu weit glaube ich. Es ist dann auch nicht haeufig genug. #00:03:37-8#

I: Aber eine Beschaeftigung. Wenn dir langweilig ist, dann schaust du eben einmal?  
#00:03:40-4#

B1: Ja, das kann passieren. #00:03:43-1#

I: (...) Das hatten wir, dass du vielleicht sogar mal andere Dinge gekauft hast, Aber das meistens nur in dieser Kategorie. #00:03:51-5#

B1: Ja genau. #00:03:51-5#

I: Also dass du dich nur in der gleichen Kategorie bewegt hast. Okay. Ist es dir dabei schon mal passiert dass du die Zeit dabei aus dem Auge verloren hast? Also dass du so damit beschaeftigt... #00:03:58-1#

B1: Nein, das ist mir noch nicht passiert. #00:03:59-0#

I: Das ist dir noch nicht passiert? #00:04:02-5#

B1: Nein, das ist auch meistens nur auf eine halbe, dreiviertel Stunde ausgelegt. Weiter, da kann man schlecht die Zeit vergessen. #00:04:06-0#

I: Also du setzt dir dann ein Limit? Irgendwie dann oder behaelst die Zeit im Auge auf jeden Fall? #00:04:06-9#

B1: Ja, besonders, wenn ich noch etwas anderes zu tun habe. #00:04:12-2#

I: Ja, Okay. #00:04:13-0#

B1: Und da man meistens etwas anderes zu tun hat, also eigentlich nur da sitzen und dann daddeln, dann ist das eigentlich noch nicht vorgekommen. #00:04:17-3#

I: Okay. Im Vergleich zum PC, du hast ja sicherlich auch einen PC, denke ich.  
#00:04:22-4#

B1: Ja. #00:04:22-4#

I: Hast du einen Laptop oder einen stationaeren Computer? #00:04:24-3#

B1: Beides. Ich studiere Informatik, ich brauche auch beides. #00:04:28-0#

I: Cool. #00:04:27-8#

B1: Da reicht der Tablet nicht, das ist... #00:04:30-6#

I: Okay dann habe ich ja den richtigen Ansprechpartner. Okay. Was bevorzugst du am

Tablet, wenn du einkaufen gehst? #00:04:39-6#

B1: (..) Den direkten Zugriff mit dem Finger darauf zeigen zu koennen. Also mit der Maus dann hin und her das geht auch. Das ist irgendwie eine Gewoehnungssache. Ausserdem ist es schneller und es bringt auch mehr spass darauf hin und her zu wischen und dann zu gucken. Das ist dann irgendwie produktiver und schneller. Ich weiss es nicht genau. So genau kann ich das nicht sagen. #00:04:56-1#

I: Ja, nein ich meine das ist ja subjektiv. Deswegen (...) #00:05:09-4#

B1: Es ist auch mobiler. #00:05:09-4#

I: Was genau? Das wollte ich gerade fragen. Welche Faktoren beeinflussen denn, dass sagen wir mal, lieber das Tablet zur Hand nimmst, als dich jetzt vor den Rechner zu setzen? #00:05:16-2#

B1: Ja es ist mobiler. #00:05:16-2#

I: Mobilitaet. #00:05:16-8#

B1: Ja #00:05:16-8#

I: Es ist portabel, du steckst es ein. #00:05:19-4#

B1: Richtig. Ich habe es dann immer dabei. Das (..) dann musst du nicht am Schreibtisch sitzen. Ja gut, mit dem Laptop ist man dann auch noch mobil, aber es ist leichter man hat es in der Hand und wenn man es nicht mehr braucht, legt man es beiseite und man muss es auch nicht zuklappen und staendig an den Strom anschliessen. #00:05:37-7#

I: Es ist praktisch ja. Okay. Was haelst du von speziellen shopping apps fuer tablets? Zum Beispiel diese Amazon app? #00:05:44-5#

B1: Finde ich gut, habe ich auch. Amazon, eBay. #00:05:46-8#

I: Benutzt du die viel? #00:05:48-0#

B1: Ja, nur, ausschliesslich. #00:05:48-0#

I: Die benutzt du ausschliesslich. #00:05:49-6#

B1: Ja, also ueber die website gehe ich kaum noch. Zumindest bei Amazon. Ausser zum Filme gucken, nachdem Amazon prime video online gegangen ist, bin ich da dann doch haeufiger wieder auf der website, weil die app das noch nicht unterstuetzt. Aber ich glaube ansonsten wuerde ich das nur ueber die app machen. #00:06:07-6#

I: Okay. Das heisst du hast eigentlich gar keine Erfahrung mit nicht tablet optimierten Webseiten. Beim Einkaufen. Oder wie ist da deine Erfahrung? #00:06:11-2#

B1: Schon, ich habe ja ein Windows Tablet. Dementsprechend sind die apps da relativ rar gesaet. Also wenn es dann mal auf speziellere Sachen hinauslaeuft dann kommt man um die mobilen varianten, wenn es denn so etwas gibt, nicht herum. #00:06:27-7#

I: Okay. Also hast du denn mal ein spezielles Produkt gesucht und warst dann auf einer Webseite, die nicht optimiert war fuer tablets und hast dich dann dagegen entschieden? #00:06:37-0#

B1: Also gegen die website an sich nicht. #00:06:36-8#

I: Oder gegen den Kaufprozess? #00:06:37-9#

B1: Ja, gegen den Kaufprozess. Es ist zu umstaendlich. Besonders, wenn man dann einmal darauf klickt. Ich habe jetzt leider kein konkretes Beispiel. Und dann immer. Oder die rechte Maustaste braucht, die es nicht gibt. Oder nur darueber zeigen, um Information zu sehen und das dann nicht gemacht wird. Das ist anstrengend, nervtoetent. #00:06:53-4#

I: Okay, und was machst du dann? Dann gehst du an den Rechner dann? #00:06:55-9#

B1: Ja, dann gehe ich an den Computer. #00:06:56-9#

I: Und machst es dann da. #00:06:56-9#

B1: Und dann mache ich es dann da. ja (lacht) #00:06:57-7#

I: Bringst es dann dort zu Ende. #00:06:59-4#

B1: Ja, dann schnappe ich mir den Laptop. Dann wenn es dann unbedingt sein MUSS, aber es kann auch sein, dass ich dann den shop zu mache, und wo anders gucken gehe. #00:07:08-5#

I: Okay. #00:07:07-8#

B1: Kann auch passieren. #00:07:08-6#

I: Kann passieren natuerlich. Nein? #00:07:10-6#

B1: Je nachdem ob ich Lust habe, aufzustehen, oder nicht. #00:07:12-1#

I: (Lachen) Ja klar. #00:07:13-8#

B1: Die Wohnung ist jetzt nicht so gross, aber... #00:07:15-7#

I: (Lachen) Okay. #00:07:15-5# Also es kann nicht noch einmal passieren, dass du dann mit dem Tablet gemütlich auf der Couch anfängst zu surfen und dann auf einer Website landest, und dann kannst du deinen Kaufprozess nicht zu Ende bringen. #00:07:25-6#

B1: Ja, richtig. Und dann. #00:07:25-6#

I: Dann kommt es darauf an, wie entspannt oder faul du dann eben bist. #00:07:30-1#

B1: Ja genau, ob ich dann noch Lust habe, oder nicht. #00:07:31-8#

I: Ja okay. #00:07:31-8#

B1: Manchmal sende ich mir den Link dann auch einfach per email und sage "das mache ich morgen". Wenn man dann wieder am Computer sitzt. Aber nein, das kann auch tatsächlich passieren, dass ich da dann garnicht mehr einkaufe. Oder zumindest, das nicht mehr da einkaufe. #00:07:52-0#

I: Okay, was könnte man deiner Meinung nach an diesen shopping apps noch verbessern? Ich meine als IT... Programmierst du Webseiten auch? #00:07:55-8#

B1: Webseiten selber nicht, aber APPS. #00:07:57-5#

I: Okay, du programmierst apps? #00:07:57-5#

B1: Ja, also man müsste es breiter auf die Plattform anlegen. Da es mittlerweile ja mehr als zwei Plattformen gibt, also Android (.), Apple oder Windows sind zumindest die Großen und Blackberry kommt noch dahinter her und so. Entweder man macht es tatsächlich komplett app basierend und macht es dann breit gefächert für alle Plattformen oder man lässt es und macht eine mobile Website, die aber dann auch anständig funktioniert. #00:08:24-8#

I: Also für alle Plattformen unabhängig. #00:08:23-1#

B1: Für alle Plattformen. HTML 5 können sie ja alle verstehen und da kann man viel mit machen. Man braucht nicht zwingend die apps. Man kann auch bookmarks setzen und sich das dann so angucken. Aber da viele websites schon mobil optimiert sein sollen, aber es dann eigentlich nicht sind. Besonders wenn eine Werbeeinblendung kommt, die man nicht weg klicken kann, oder solche Sachen, dann ist das anstrengend. Nervig. #00:08:46-8#

I: Also. Responsive Design heißt das glaube ich so ein bisschen. Dass die Seite dann automatisch dann erkennt, was für Endgerät du hast und dann wird die Auflösung dann... #00:08:54-0#

B1: Ja also zumindest ob mit einem MOBILEN endgerät surfe oder halt nicht.  
#00:08:57-9#

I: Okay. Sagt dir die flow theory etwas? Das ist jetzt ein bonus, wenn du noch ein bisschen zeit hast. Sagt dir das etwas? #00:09:04-5#

B1: Ich hab es schon einmal gehört. ja #00:09:04-8#

I: Also es gibt eine Theorie, dass Leute die sehr involviert sind beim Kaufen, dass sie dieses Flow Empfinden haben. #00:09:12-9#

B1: Und dann weitermachen. #00:09:15-2#

I: Und genau dass der Prozess der muss gewissen Eigenschaften erfüllen, der ist dann aber selbst verstärkend also self-reinforcing. Und dadurch die Leute müssen dann praktisch eine Balance finden zwischen ihrer Shopping Erfahrung, die sie schon haben, aber auch zwischen neuen Reizen (nickt). Und wenn das gegeben ist, dann haben die dieses Flow Gefühl. Und dabei kann es passieren, dass sie das Gefühl für Zeit und Raum verlieren. Also wenn du eine handwerkliche Tätigkeit machst, so habe ich das manchmal, und was weiss ich, du formst irgendetwas, ja? Oder du machst irgendwas sehr, sagen wir mal eine primitive Tätigkeit, und sagen wir mal du gräbst jetzt einen Baum aus, ja? Das ist ja immer der gleiche, wiederholende Prozess. Und da kann es mal passieren, dass du so sehr darauf konzentriert bist, dass du halt... #00:10:03-7#

B1: Das um dich herum nicht mehr wahr nimmst und alles vergisst mehr oder weniger.  
#00:10:06-6#

I: Genau, ja. Kannst du dir das vorstellen, dass du das hast beim Einkaufen mit Tablets. Oder kannst du dir vorstellen, dass andere das haben? #00:10:12-7#

B1: Ich kann mir gut vorstellen, dass es bei vielen Menschen so sein mag. Ich glaube auch, dass mehr Menschen sagen: "Nein, das ist nicht so.", als es dann tatsächlich ist. (Lachen) Ich würde auch von mir selbst nicht behaupten, dass mir das selber nicht schon passiert ist. Aber ich kann mir gut vorstellen, dass das schon passiert ist, (..) ja kann ich mir gut vorstellen. #00:10:28-8#

I: Ja, also dass man dann tatsächlich auch so das Gefühl für das Umfeld verliert.  
#00:10:33-1#

B1: Ja genau. #00:10:33-1#

I: Und dann das Gefühl für Zeit verliert und dann wirklich so damit.. #00:10:33-2#

B1: Dass man darauf bleibt. #00:10:35-5#

I: Und dass man so damit beschäftigt ist und dann... #00:10:37-2#

B1: Ja ich glaube, dass kann gut passieren. Ja #00:10:38-4#

I: Okay. (...) Ja, das wars. Vielen Dank! Also es geht bei mir. Ich kann dir ja mal erzählen um was es geht. Ich arbeite mit einer englischen Literatur. Es gibt zwei Theorien, zwei Shopping Typen, mit denen ich arbeite. Es gibt den experientellen Shopper und den goal directed Shopper. Der goal-directed Shopper ist meiner meiner Meinung nach eher derjenige, der halt am Rechner sitzt, mit der Maus arbeitet und halt gezielt Suchmaschinen zum Beispiel benutzt. #00:11:13-0#

B1: Ja. #00:11:13-0#

I: Er hat halt ein gezieltes Produkt vor Augen und geht dann auf dieses Produkt. #00:11:18-5#

B1: Und ist dann nicht auf den Shop spezialisiert wo er dann immer einkauft, sondern... #00:11:23-1#

I: Hat andere Vorstellungen. Zum Beispiel gehen die immer auf den günstigsten Preis. #00:11:26-3#

B1: Ja. #00:11:26-3#

I: Ja? Und es gibt eben Leute, die machen es eher so aus Langweile. Also ich versuche herauszufinden, wie Leute eben mit dem Tablet tendenziell einkaufen. Ob die eher just for fun, also experientell einkaufen und mehr zu Impulskäufen neigen. Und dazu kommt auch diese Flow Theorie. Die spielt dort mit rein. Ja? Also wenn Webseiten es schaffen dieses Flow Konstrukt aufzubauen, stabil zu halten. Sozusagen dass dieses Flow Erlebnis nicht abgebrochen wird. So wie bei dir, ja? Bei dir wurde es teilweise schon abgebrochen, weil die Webseiten einfach SCHEISSE waren. #00:11:54-6#

B1: Ja richtig. #00:11:54-6#

I: Nein? Und dann bist du einfach auf eine andere Webseite. Und vielleicht hattest du ja da gerade Flow, ohne dass es dir bewusst war... #00:12:00-5#

B1: Ja wer weiss. #00:12:02-0#

I: Oder vielleicht einen Anflug von Flow, weil dieses Gefühl, dem bist du natürlich nicht bewusst. Und es kommt und geht. Und es kann sein, dass eben aufgrund dieses schlechten Webdesigns, dass dieses Erlebnis abgebrochen wurde und die Idee ist natürlich, herauszufinden, wie kann ich den Tablet User am besten erreichen. Wie kann ich ihn am besten abholen. Und wie kann ich ihn am besten dazu motivieren noch mehr zu kaufen. #00:12:26-3#



B1: Ja natürlich. #00:12:26-3#

I: Das macht Amazon ja schon ziemlich geschickt. #00:12:28-6#

B1: Die machen das sehr gut, ja. #00:12:27-7#

I: Ja, die machen natürlich mit Cross Selling und dann "Kunden, die gekauft haben, haben auch das gekauft." #00:12:32-2#

B1: Genau. #00:12:32-1#

I: Der Shopping Prozess wird natürlich enorm vereinfacht. Ja? Du siehst ja eigentlich gar nichts mehr vom Kauf an sich. Also du musst jetzt nicht in deinen Geldbeutel greifen oder so sondern du klickst einfach auf "one-click". #00:12:42-6#

B1: Und dann, fertig. Dann wird es mir zugesandt. #00:12:45-6#

I: Genau. #00:12:46-1#

B1: Morgen da. #00:12:47-8#

I: Und dann hast du noch diese Amazon Prime Services. #00:12:50-0#

B1: Ja genau, das schnelle Verhalten. Man klickt ein mal darauf, und dann ist das tatsächlich morgen da. Man braucht nicht einmal mehr losgehen. #00:12:53-6#

I: Ja. #00:12:54-3#

B1: Der (unv.) von Amazon Fresh soll jetzt ja auch nach Deutschland kommen irgendwie in zwei Jahren oder was dass du noch nicht mal mehr in den Supermarkt gehen musst zum Einkaufen und es ist dann noch (unv.) #00:13:01-9#

I: Achja stimmt mit den Dronen und so. #00:13:03-0#

B1: Ja richtig. #00:13:03-6#

I: Das habe ich schon gesehen, ja das ist total verrückt. #00:13:05-9#

B1: Ja aber vor allem Lebensmittel halt auch, nein? Frisches Gemüse, Frisches Obst, kann man alles. Einen HUMMER (lacht), halb lebendig noch. #00:13:14-5#

I: Eis kannst du glaube ich auch bestellen. #00:13:14-5#

B1: Eis, ja. In Trockeneis gekühlt. (Lacht) Interessante Sache und scheint ja auch gut zu funktionieren. Zumindest in den Staaten teilweise. Also. #00:13:24-6#

I: Ja in San Francisco is es ja gerade geplant. (..) #00:13:29-9#

B1: Interessante Fragestellung. #00:13:30-7#

I: Ja, auf jeden Fall. Aber jetzt vielleicht nochmal zum Preis. Wie wichtig ist dir der Preis, wenn du shoppst? #00:13:37-2#

B1: Wichtig, sehr wichtig. Also ich kann es mir auch nicht leisten, Sachen zu kaufen, die zu teuer sind. #00:13:40-3#

I: Ja, logisch. Als Student klar, geht mir genauso. #00:13:43-1#

B1: Ja, keine Chance. Und da ist zumindest das Internet als Vergleichsmedium auch super. Es gibt ja auch diverse apps, wo man mal den barcode scannt und man guckt, was das sonst irgendwo kostet. #00:13:54-8#

I: Ja? (...) Aber die Bereitschaft wäre groß, (..) wenn du jetzt bei Amazon ein Produkt hast, aber du weißt dass du es woanders günstiger gäbe. #00:14:08-3#

B1: Dann kaufe ich es woanders (..) Ich mache mich nicht abhängig von irgendwo. #00:14:12-7#

I: Du machst dich dann nicht abhängig? #00:14:13-6#

B1: Ich kann auch zwei, drei Tage auf irgend etwas warten. (Unv.) Nicht dass ich das dann sofort haben muss. #00:14:17-7#

I: Aber Amazon Prime, dafür hast du dich angemeldet. #00:14:21-1#

B1: Ist umsonst, JA! Ich kriege es ja ein Jahr lang gratis, und solange nehme ich das mit. Also. Aber in erster Linie auch wegen dem Buch Versand also kostenlosen Buchversand, Fachliteratur günstiger zu kriegen. Teilweise zum halben Preis und dann nahezu neu. Und dann auch die eigenen Sachen wieder einschicken zu können, wenn man sie nicht mehr braucht. Finde ich sehr praktisch. Auch bin ich mehr darauf über gegangen, Sachen zu LEIHEN. Wenn es im ersten Semester noch so war, dann kauft man sich das Buch dann doch eher, wenn man merkt, es steht dann doch nur rum. Dieses Trade-in Verfahren ist ganz cool. #00:14:59-0#

I: Also wenn es jetzt eine Tablet app gäbe, die super benutzerfreundlich wäre und super sexy und du würdest den Preis irgendwo anders günstiger sehen, würdest das Produkt irgendwo günstiger kriegen, dann würdest du da sofort hingehen? #00:15:07-0#

B1: Ja. Dann gehe ich da auch zu Fuß hin (lacht.) #00:15:08-6#

I: Okay. Ja und was ist mit Vertrauen und so weiter. Also ich meine Amazon baut ja viel damit. Die machen ja viel mit customer relationship management und bauen das alles

auf. Würdest du einfach, ich meine (..) Wie bringt du die Qualität der Webseite mit dem Vertrauen. Würdest du dann. #00:15:31-9#

B1: Also die Qualität der Webseite hat viel damit zu tun, inwiefern man dem Händler vertraut, dass die Ware dann auch anständig und sicher ankommt. Und inwiefern das Vertrauen dahin geht, dass es sich bei dem Unternehmen um ein Unternehmen handelt, dass mit menschenwürdigen Arbeitsverhältnissen umgeht, das ist eine ganz andere Sache. Das hat halt A mit B nichts zu tun. #00:15:52-8#

I: Ja, nein. Klar. #00:15:52-8#

B1: Gerade bei Amazon wissen wir ja, dass das teilweise nicht so der Fall ist. Wenn man sich ein Logistiklager da mal anguckt und letztlich macht man sich darüber Gedanken, aber ist dann doch irgendwann in der Zwickmühle, sich dann doch für den günstigsten Preis zu entscheiden. (..) Ich glaube, wenn dass, finanziell in anderen Möglichkeiten stehen würde, für mich persönlich, dass ich auf solche Sachen mehr achten würde. #00:16:19-5#

I: Okay. #00:16:19-5#

B1: Und, (..) Vertrauen, dass die Ware dann auch ankommt, deswegen vertraut man dann auch größeren shops eher, als irgendwelchen kleinen Versandshops. Denke ich. #00:16:35-8#

I: Ja das denke ich auch. #00:16:35-8#

B1: Ich glaube das ist dann ein ganz natürliches Verhalten. #00:16:38-4#

I: Also du schaust dir vorher Bewertungen. Guckst du bei den Suchmaschinen, wenn du nach einem Produkt suchst, Du nutzt ja sicher Geizhals oder so, Günstiger. #00:16:44-7#

B1: Ja genau, oder billiger.de #00:16:47-6#

I: Und da sind ja auch die Händler an sich noch einmal bewertet. #00:16:48-8#

B1: Ja richtig. #00:16:48-8#

I: Gehst du danach? #00:16:50-7#

B1: Ja. Doch. Und dann sind mir fünf sterne und drei Euro mehr auch mehr wert als ein stern und drei Euro weniger. #00:16:56-4#

I: Ja klar. #00:16:57-2#

B1: Logisch. #00:16:57-6#

I: Irgendwann wägst du dann ab. #00:17:01-9#

B1: Ja. Das Bewertungssystem von User für User auch. Wobei da auch wieder die Frage ist, wie weit man den Sachen dann teilweise vertrauen kann. Dann bei Urlaubsbuchen habe ich es schon mitgemacht, dass ich in den Urlaub geflogen bin, und in das größte Siffhotel geflogen bin, überhaupt, was nur fünf Sterne hatte (lacht.) #00:17:19-5#

I: Und wie würdest du, also was wäre das maximale was du ausgeben würdest, wenn du über ein Tablet etwas kaufst. Ist das egal. Spielt das eine Rolle? Hat das einen Einfluss? #00:17:33-7#

B1: Ich bezahle keine Beträge über 200 Euro online. #00:17:35-5#

I: Machst du garnicht online. Das ändert sich auch nicht, ob du es über das Tablet machst, oder über den Computer. #00:17:39-8#

B1: Nein, das sind einfach Beträge, wo ich, das will ich in der Hand haben und ausgeben. Wenigstens ein mal in der Hand gehabt haben. Auch aus der Angst heraus, irgendwann das Gefühl für Geld zu verlieren. #00:17:56-4#

I: Ja, das verstehe ich. #00:17:56-4#

B1: Wenn es über 200 Euro hinaus geht, das ist schon die absolute Schmerzgrenze. Ja einmal den Urlaub online gebucht. #00:18:09-4#

I: Ja so etwas zum Beispiel. Würdest du das über das Tablet machen? #00:18:12-2#

B1: Nein. Also wenn über das Internet, dann über meinen Desktop Rechner, glaube ich. Mit einem großen Monitor. Ja wer weiss, was da rechts und links noch von der Website steht. Da bin ich auch. #00:18:22-4#

I: Ah okay! #00:18:22-4#

B1: Nein? Also es gibt ja so schöne (ironisch) Applikationen, da hast du zwar schön deine ganz normale Seite aufgebaut und zweihundert Zeilen weiter rechts steht dann irgendein anderer Scheiss (unv.) Und auf dem Tablet verschwindet der Scroll Balken. Da sieht man solche Sachen garnicht mehr. Da habe ich Schiss vor. Dann nehme ich lieber den Computer. Das ist einfacher (lacht.) Da kann einem so etwas nicht passieren, wenn man darauf achtet. Aber.. #00:18:44-7#

I: Ah interessant. Das heißt, wenn die Webseite nicht für Tablets optimiert ist, dann würdest du da auch nichts großartig buchen. #00:18:51-8#

B1: Nein. A, bringt das keinen Spaß das dann zu machen, weil das auch mit zu vielen

Komplikationen verbunden ist und B habe ich da dann auch nicht das Vertrauen drin.  
#00:19:04-4#

I: Ja. Okay. (..) Also ich persönlich finde es schwierig da eine Balance zu finden.  
#00:19:09-0#

B1: Ja ist es, absolut. #00:19:09-9#

I: Ja, Nein? Das ist die Kunst. #00:19:11-2#

B1: Ja. #00:19:11-7#

I: Weil einerseits willst du es möglichst benutzerfreundlich haben. Auf der anderen Seite willst du aber auch dem Kunden eine Funktionalität.. #00:19:17-0#

B1: Eine Funktionalität bieten. Ja. #00:19:19-3#

I: Zum Beispiel wenn ich meine Adresse ändern will, in der Shopper app. Geht das überhaupt? #00:19:24-6#

B1: Du wirst auf die Seite glaube ich weiterverlinkt. Es geht nicht. #00:19:27-0#

I: Ja, so etwas zum Beispiel, ja. Dass Amazon das noch nicht verbessert hat, dass die da noch nicht besser gearbeitet haben an der usability. Das fande ich ein bisschen komisch. #00:19:35-6#

B1: Ja, auch Zahlungsmittel ändern, ist sehr kompliziert über app. Aber ich glaube das geht mittlerweile. Zumindest bei Apple glaube ich, geht das. Aber (..) #00:19:47-0#

## **Interview 2: Sihang, Female Student of Economics, University of Hamburg**

I: Okay läuft. So, also wo nutzt du dein Tablet normalerweise, wenn du damit einkaufst?  
#00:00:11-6#

B1: Also meinst du wo? #00:00:14-9#

I: Ja, wo. Also der Ort. #00:00:17-1#

B1: Uni und zu Hause. #00:00:19-3#

I: Zu hause im Wohnzimmer eher, oder wenn du im Bett liegst gemütlich. (lacht)  
#00:00:26-0#

B1: Ja. #00:00:26-0#

I: Gemütlich. Okay. Alles Klar. Und welche Tageszeit ist das dann? Eher abends oder tagsüber oder. #00:00:34-6#

B1: Eher abends. #00:00:35-6#

I: Abends? #00:00:35-6#

B1: Ja. #00:00:35-6#

I: Und wie häufig machst du das dann? Wie häufig nimmst du es in die Hand und spielst damit herum und gehst auf.. #00:00:41-9#

B1: Also meinst du nur einkaufen? Oder allgemein. #00:00:47-2#

I: Also eigentlich allgemein. #00:00:49-9#

B1: Also fast jeden Tag. #00:00:50-9#

I: Okay, und Shopping an sich? #00:00:56-0#

B1: Shopping an sich. So etwa ein mal in der Woche oder zwei mal in der Woche. Also höchstens zwei mal in der Woche. #00:01:01-1#

I: Okay. Und bist du dabei lieber alleine oder machst du das mit Freunden, dass du deinen Freunden dann mal zeigst, was du hast. #00:01:08-0#

B1: Meistens alleine. Wenn ich Rat brauche, dann frage ich. #00:01:14-2#

I: Okay, und teilst du dann, wenn du etwas gefunden hast, teilst du die links dann auch? Dass du mal einem Freund sagst: "Hier guck dir das Buch an." #00:01:22-2#

B1: Den Link nicht, da geht es schneller ein Foto zu machen und dann über Whatsapp. #00:01:28-1#

I: Aber du teilst, wenn du etwas tolles gefunden hast, was du gerne mit deinen Freunden teilen willst, dann machst du das dann über Whatsapp. #00:01:31-5#

B1: Ja. #00:01:31-9#

I: Okay. Dann schreibe ich mal Whatsapp auf. Und wenn du jetzt einkaufst mit deinem

Tablet, hast du dann ein klares Ziel, hast du ein spezielles Produkt dann vor Augen oder machst du es lieber so aus Langeweile, just for fun. Als Unterhaltung um dich zu beschäftigen so ein bisschen. #00:01:53-2#

B1: Sagen wir 80 Prozent ist aus Langeweile und 20 Prozent, wenn ich irgendetwas bestimmtes brauche. #00:01:59-8#

I: Ahja okay. Und bist du dann so ein Schnäppchenjäger? Bist du dann auf der Suche nach Deals? Vergleichst du dann auch die Produkte? #00:02:09-9#

B1: Ja schon, also. #00:02:15-7#

I: Also du beschäftigst dich dann längere Zeit damit. #00:02:15-7#

B1: Ja. (lacht) #00:02:13-4#

I: Okay. Ja, das sind Dinge, die ich herausfinden möchte. Und welche Produkte kaufst du normalerweise ein, wenn du shoppst? Nach was suchst du dann? #00:02:24-3#

B1: Kleidung meistens. #00:02:25-4#

I: Okay. #00:02:25-8#

B1: Und dann (..) Deko oder Haushaltsartikel. #00:02:35-1#

I: Okay. Und Unterhaltungsgegenstände, so Musik, DVDs. Kaufst du so etwas auch? Konzerttickets? #00:02:42-4#

B1: Also Konzerttickets eher seltener. #00:02:44-4#

I: Eher seltener? #00:02:43-9#

B1: Ja. #00:02:43-9#

I: Also hauptsächlich Fashion, so ein bisschen und Deko für zu Hause. #00:02:51-8#

B1: Ja. #00:02:51-8#

I: Okay. Und wie involviert bist du dabei? Wenn du dann mit deinem Tablet auf deiner Couch oder deinem Bett liegst und dabei einkaufst. Bist du dabei sehr konzentriert, bist du dabei sehr bei der Sache? Oder ist es.. Wie sehr bist du damit beschäftigt? #00:03:05-5#

B1: Also nicht so sehr konzentriert. Also ich kann mich nebenbei auch unterhalten wenn ein Freund da sitzt. #00:03:13-0#

I: Okay. Und hast du nebenher den Fernseher laufen auch, zum Beispiel? #00:03:17-8#

B1: Manchmal ja. #00:03:17-8#

I: Manchmal auch den Fernseher laufen. #00:03:20-0#

B1: Ja, genau. #00:03:20-7#

I: Okay. Und hast du dich mal dabei erwischt, dass du komplett andere Dinge noch gekauft hast? Als du vielleicht ursprünglich geplant hattest? Oder komplementäre Dinge, also die sich ergänzen? #00:03:33-7#

B1: Manchmal, also wenn das besonders preishaft ist dann. #00:03:39-9#

I: Also bist du nach dem Preis dann gegangen? #00:03:41-4#

B1: Meistens wegen dem Preis und sonst also wenn die Sache ganz neu und interessant ist. #00:03:48-4#

I: Okay. #00:03:52-1#

B1: Manchmal ist das nicht unbedingt ganz praktisch und nützlich. Aber. #00:03:55-8#

I: Okay, aber du schaust trotzdem, zu deinem Produkt, ob es vielleicht etwas passenden geben könnte. #00:04:00-2#

B1: Ja, genau. #00:04:00-2#

I: Und dabei kann es schonmal passieren dass, das dann noch zusätzlich im Einkaufswagen landet. #00:04:02-2#

B1: Ja (lacht.) #00:04:06-3#

I: Und was glaubst du, wie es dazu gekommen? Dass das passieren konnte. #00:04:11-3#

B1: Ich glaube vor allem wegen dem Preis. Wenn es besonders günstig ist, dann denkt man: "Ja, okay, warum nicht? Und es kann auch nicht viel schaden." Und auch wenn die toll Werbung gemacht haben. #00:04:31-0#

I: Wenn die Werbung machen? #00:04:31-4#

B1: Also wenn die Werbung sehr attraktiv und (unv.) "Okay, ja, das könnte ich auch. Gebraucht werden. #00:04:40-9#



I: Okay. #00:04:40-9#

B1: Dann kann es schon mal in den Einkaufswagen. #00:04:42-7#

I: Okay, und ist es dir dabei mal passiert, dass du die Zeit aus den Augen verloren hast? Dass du einfach so sehr mit dem Shopping beschäftigt warst, dass du halt nicht gemerkt hast, wie die Zeit verfliegt? #00:04:55-9#

B1: Eher wenig. Also ich mache das am Abend, also fast noch vor dem Schlafen gehen. Und dann im Prinzip, ich merke schon. ja #00:05:06-4#

I: Okay, aber es ist dir nicht passiert, dass du vielleicht irgendwann mal auf die Uhr geguckt hast und merkst: "wow, es ist schon so spät"? #00:05:12-1#

B1: Das schon, ja #00:05:15-7#

I: Genau ja, so eine typische Situation meine ich. Also wenn man dann so ein bisschen spielt und dann: "Oh, es ist schon so spät." #00:05:19-8#

B1: Ja, das passt. #00:05:20-8#

I: Okay. Benutzt du diese Shopping Apps? Spezielle Shopping Apps oder benutzt du Webseiten? #00:05:30-9#

B1: Shopping apps, so weit das geht. #00:05:33-4#

I: Ja? #00:05:33-4#

B1: Ja. #00:05:35-1#

I: Nutzt du dann diese Amazon Shopping app oder eBay? #00:05:39-2#

B1: Ja Amazon und.. #00:05:38-4#

I: Ebay auch? #00:05:38-4#

B1: Ebay seltener, eher am meisten Amazon und dann für Kosmetik Sachen, Douglas oder.. #00:05:45-5#

I: Wie? #00:05:46-0#

B1: Douglas. #00:05:46-6#

I: Douglas. #00:05:48-9#

B1: Ja. #00:05:48-9#

I: Douglas hat auch eine App? #00:05:50-0#

B1: Ja (lacht). #00:05:51-3#

I: Okay, das wusste ich garnicht. Interessant #00:05:51-6#

B1: Ja, die haben auch eine App. #00:05:55-3#

I: Okay, das ist sicherlich für die Frauen interessant, dann Douglas. Und bevorzugst du diese Apps im Vergleich zu normalen Webseiten? Wenn du mit dem Tablet einkaufst? #00:06:06-5#

B1: Also mit Tablet ist immer schneller mit Apps, als eine Internetseite. Also bei mir ist das zumindest der Fall. Aber ich habe auch gemerkt bei apps gibt es manchmal Informationskürzungen, also da wird auch nicht immer so vollständig wie auf einer Internet Seite. Also das man nur wesentliche Merkmale, und Bilder und noch eine Bewertung, aber auch nicht ALLES. #00:06:31-4#

I: Okay, also du hast nicht die volle, Information zur Verfügung, wie du sie auf der Webseite hättest. #00:06:38-9#

B1: Ja genau ich habe, Ich weiss nicht, ob das hundert Prozent so stimmt, aber ich habe immer das Gefühl auf der Internetseite, sieht man mehr information, also als bei den Apps. #00:06:46-8#

I: Okay, welche Faktoren, wenn du jetzt dein Tablet mit deinem Computer vergleichst, hast du einen Laptop oder einen stationären Computer? #00:06:58-7#

B1: Laptop. #00:07:02-0#

I: Laptop. Und welche Faktoren beeinflussen, dass du jetzt lieber mit deinem Tablet einkaufen gehst, als mit deinem Computer? Was bevorzugst du an deinem Tablet beim Shoppen? #00:07:12-5#

B1: Also vor allem Gewicht, und Tablet ist einfacher und leichter und auch manchmal wenn ich unterwegs bin, also Mobilität. #00:07:24-7#

I: Also Mobilität, dass es portabel ist, und dass du es einstecken kannst. #00:07:26-5#

B1: JA und ansonsten. Ich nutze eigentlich beides. (lacht) #00:07:32-5#

I: Du nutzt beides? #00:07:34-8#

B1: Ja. #00:07:34-8#

I: Okay. Und wie ist deine Erfahrung mit Webseiten, wenn du dein Tablet genutzt hast, und du hast jetzt ein Produkt auf einer Webseite entdeckt, die nicht für Tablets optimiert wurde, wie ist deine Erfahrung damit? #00:07:54-5#

B1: Also es ist einfach mehr, man braucht mehr Bewegung, mehr clicks um die Sachen vollständig zu sehen. Manchmal haben wir das ganz riesig auf dem Tablet, muss man dann ein bisschen verkleinern. #00:08:04-6#

I: Die Auflösung stimmt dann nicht, für den Bildschirm. #00:08:08-9#

B1: Einfach hin und her bewegen, das ist manchmal nicht so schön, wenn man ganz lange, ganz häufig diese Bewegung wiederholt. #00:08:17-0#

I: Okay. Also man kommt nicht voran mit dem Prozess. #00:08:17-0#

B1: Genau. #00:08:21-5#

I: Man wird praktisch behindert dabei. #00:08:21-5#

B1: Ja, und wenn du einkaufst, und du siehst ein Produkt, und du musst bei jedem Produkt hin und her bewegen, dass du die vollständige Information bekommst, und wenn du wieder zurück kommst, dann musst du wieder diese Einstellung machen, und dann. Es nervt manchmal wenn man einkauft. #00:08:37-0#

I: Okay, was machst du dann? #00:08:41-4#

B1: Ich wechsele dann einfach direkt zum Laptop. Also wenn ich wirklich Interesse habe, das Produkt zu kaufen, dann schalte ich den Laptop an. Ansonsten denke ich: "Okay, ich brauche das nicht unbedingt." Dann lasse ich es einfach. #00:08:56-2#

I: Also es kann auch mal passieren, dass wenn du mit dem Tablet auf einer Seite gelandet bist, dass du den Vorgang dann einfach abbrichst. #00:09:02-0#

B1: Ja genau. #00:09:04-6#

I: Und dass du dann vielleicht das Produkt gar nicht mehr dann kaufst. #00:09:06-4#

B1: Ja. #00:09:06-7#

I: Okay. Wenn du jetzt daran denkst, an dieses Problem, wie würdest du deiner Meinung nach, was müsste besser laufen? Wie könnte man das verbessern? Wenn du jetzt Designerin wärst. Zum Beispiel. Du hättest jetzt komplette Handlungsfreiheit und könntest jetzt einen Online Shop gestalten. Was wäre da wichtig für einen Tablet User. #00:09:28-0#

B1: Ich finde für Tablet ist einfach, also vor allem die Bildgröße mit der Tablet Größe

übereinstimmen. Das Bild ist schön, deutlich zu sein, aber nicht riesig. #00:09:39-6#

I: Okay. #00:09:42-6#

B1: Und dann wahrscheinlich eher weniger Information in Wörtern zu schreiben, und einfach mehr zur Bilddarstellung. #00:09:52-2#

I: Mehr mit Bildern zu arbeiten. #00:09:51-8#

B1: Genau. #00:09:52-9#

I: Okay. Und das Verhältnis von Information zu den Bildern. Also du hast jetzt gesagt, dass zum Beispiel auf manchen Webseiten, kannst du mehr Information abrufen, ist dir dann wichtig, dass du mehr Information hast, wenn du mit dem Tablet surfst, oder willst du eher *weniger* Information haben und mehr Bilder schauen? #00:10:10-1#

B1: Also ich finde Bilder sind immer anschaulicher, als Beschreibungen, also als wörtliche Information. Also ich würde sagen, es kommt auch wirklich auf das Produkt an, ob diese Produkte ganz viele Bilder brauchen, und.. #00:10:30-7#

I: Wieviele Eigenschaften das Produkt dann auch hat. Nein? #00:10:33-3#

B1: Ja. #00:10:33-3#

I: Also je komplexer das Produkt ist. #00:10:36-1#

B1: Dann braucht man natürlich also eine wahrscheinlich detailliertere Beschreibung als ein einfaches Produkt mit einer Jahresanzahl. #00:10:42-6#

I: Genau. Und das möchtest du auch auf dem Tablet dann natürlich haben. #00:10:45-2#

B1: Ja, genau. Also aber bei ich glaube Allgemeinem, zum Beispiel bei Kleidung oder so, ist nicht unbedingt sehr viel detail nötig. Die sind natürlich wichtig, aber nicht unbedingt sehr nötig, auf dem Tablet. Also ich gehe wahrscheinlich eher nach Aussehen und Größen Tabelle, und dann die Stoffe, also und das war es. #00:11:07-3#

I: Okay, verstehe. Ich habe noch einen kleinen Bonus, wenn du noch ein bisschen Zeit hast. #00:11:18-0#

B1: Ja. #00:11:18-6#

I: Kennst du die Flow Theorie? Hast du das ein mal gehört? #00:11:22-2#

B1: Nein (grinst verlegen) #00:11:22-2#

I: Also die Flow Theorie ist ganz interessant, das ist von einem ungarischen Psychologen entwickelt in den neunzigern. Der heißt Csikszentmihalyi, also der Name wird so geschrieben, das ist ganz witzig. Csikszentmihalyi. Und der ist in die USA ausgewandert, und hat dort diese Theorie aufgestellt. Und es geht im Prinzip darum, wie Leute Glück empfinden können. Und dieses Flow Empfinden ist im Prinzip ein Glück Gefühl und es geht darum, wenn Leute sehr stark involviert sind, sehr stark beschäftigt sind, mit einer bestimmten Aktivität, dass sie von dieser Aktivität praktisch so eingenommen werden, dass nur noch die Aufgabe an sich zählt. Ja? Und dabei verlieren die Leute, wenn sie damit so beschäftigt sind, und soviel Spaß daran haben, manchmal das Gefühl für Zeit und für auch das Umfeld, in dem sie sich befinden. Weil sie so abgelenkt sind, von dieser Tätigkeit. Von dieser Aktivität. Und wichtig ist dabei, dass es eine Balance gibt, zwischen deinem Können, was du schon kannst und zwischen neuer Herausforderung. Also wenn die Herausforderung nicht groß genug ist, dann ist es langweilig. Wenn es zu schwer ist, dann ist es frustrierend. Da eben die Balance zu finden. Das ist diese Flow Theorie. Und jetzt gibt es Leute, die haben versucht, diese Flow Theorie auf online shopping Kaufverhalten anzuwenden. #00:12:41-7#

B1: Ja. #00:12:41-7#

I: Und hast du so etwas ähnliches vielleicht mal erfahren? Kannst du dir vorstellen, dass es so etwas gibt? #00:12:48-3#

B1: Ja ich denke schon, nicht so sehr klar, deutlich aber, wenn du mir die Theorie erklärst, und dann ja, manchmal ist das, der Fall wenn man einkauft, ja. #00:13:04-5#

I: Würdest du sagen, dass du das selber schon gehabt hast, oder bist du dir nicht sicher? #00:13:08-1#

B1: Also ich bin mir nicht sicher, ob das hundert Prozent so, ob die genau diese Strategie genommen haben, aber ich könnte mir schon vorstellen, dass.. #00:13:17-7#

I: Könntest du dir vorstellen, dass da bei anderen so sein könnte? #00:13:20-1#

B1: Ja das kann ich mir vorstellen. #00:13:22-6#

I: Okay, und die Theorie zum Beispiel sagt auch, dass wenn du auf einer Webseite bist und die Webseite erfüllt nicht diese Kriterien um dieses Empfinden aufrecht zu erhalten, dann wird praktisch dieses Empfinden unterbrochen. #00:13:38-2#

B1: Ja. #00:13:38-2#

I: Und wenn du im Flow bist, in diesem Empfinden, suchst du nach neuen Reizen konstant. Und dann sagt man praktisch, dass diese Leute die konstant nach neuen Reizen suchen, die kaufen konstant mehr ein. #00:13:49-4#

B1: Ja. #00:13:51-6#

I: Ja? Und es kann sein dass wenn du eben auf einer Webseite bist, die nicht für dein Tablet optimiert ist, dass du vielleicht dieses Empfinden hattest, aber dass dann dieses Empfinden abgebrochen worden ist. #00:14:00-7#

B1: Ja. Also das kann ich verstehen und mir so vorstellen. #00:14:07-3#

I: Ja, kannst du dir das so vorstellen. Okay. Ja, hast du noch irgendwelche Anregungen? Irgendetwas, dass du mitteilen möchtest? Was dich besonders stört, oder was du noch los werden willst? #00:14:22-3#

B1. Also, Einkaufen mit tablets finde ich allgemein einfacher, als beim Online Shop. #00:14:28-6#

I: Ja. #00:14:30-7#

B1: Es ist somit auch einfacher mit paypal oder auf Rechnung. Also diese Zahlungsmethode. #00:14:38-2#

I: Per paypal, ja? #00:14:38-5#

B1: Genau, paypal. Und ja ich glaube das ist auch ein Entscheidungspunkt, wenn man beim Einkaufen, also nicht unbedingt, die Bankkarte neben sich hat, da denkt man: "Ja ich kann mit meinem PayPal bezahlen" und ich kann mir das auf Rechnung schicken, und das ist natürlich immer ein PlusPunkt für den Online Shop. #00:15:00-2#

I: Okay, also der Kaufprozess wurde vereinfacht. #00:15:03-8#

B1: Ja genau, ich finde es immer wichtiger, dass der Kaufprozess einfach ist, im Prinzip, dass wir Konsumenten schnell ihr Produkt finden, was wir brauchen, und manchmal, wie du schon sagst, brauchen wir ja auch dieses Design und Gestaltung, beeinflusst den Kaufprozess. Also wie weit man damit gehen möchte. #00:15:31-3#

I: Also findest du es wichtiger, beim Design, wenn du mit dem Tablet surfst, findest du es wichtiger, dass du schnell ans Ziel kommst, oder findest du es wichtiger dass du Spaß am Shoppen an sich hast, dass du die Produkte anregend dargestellt bekommst, und dass es dir Spaß macht, da ein bisschen durch zu swipen, zu wischen, oder würdest du es als Mischung bezeichnen? #00:15:52-0#

B1: Also ich würde es als Mischung Bezeichnen, weil es könnten beide Situationen vorkommen, also eine ist, wenn ich bestimmte Sachen benötige, dann möchte ich natürlich schnellst möglichst Sachen finden, und kaufen und erledigt ist die Sache. #00:16:06-1#

I: Ja, okay. #00:16:10-1#

B1: Das andere ist, ich habe nicht besseres für mich, wollte gucken, was es neues gibt und dann unter dieser Situation ist es wahrscheinlich wichtiger, dass man bisschen Spaß beim gucken und dass die Bilder auch schön fotografiert und dargestellt werden. Aber bei der anderen ist es so, wenn ich unter Zeitdruck bin, und nicht soviel Zeit habe, und trotzdem meine Sachen finden möchte, dann würde wahrscheinlich bisschen nicht so schön und sogar nervig, wenn ich ganz schnell suchen muss, bis ich meine Sachen gefunden habe. #00:16:39-3#

I: Okay. Wenn du unter Zeitdruck stehst, wenn du jetzt ganz schnell was brauchst. #00:16:42-0#

B1: Ja. #00:16:42-0#

I: Würdest du dann auch mit dem Tablet shoppen? #00:16:42-0#

B1: (..) Also bei Amazon würde ich es machen, weil das schnell geht, und bei den anderen, wenn ich es sehe, die haben sicherlich keine Apps, und ich muss es noch im Internet sehen und bei jeder einzelnen Detaildarstellung muss ich wieder zurück kommen, und wieder einen Klick machen, dann würde ich das mit dem Laptop machen. #00:17:09-2#

I: Aha, das heißt wenn du ein Ziel hast, also wenn du ein Ziel hast, das schnell erledigt werden soll, dann würdest du es nur machen, wenn es über dir app geht. Weil die App optimiert ist. #00:17:17-8#

B1: Ja genau, also diese Suchfunktion bei den Apps ist ziemlich gut. #00:17:26-3#

I: Von Douglas? Oder von welcher App sprichst du jetzt? Von Amazon? #00:17:28-9#

B1: Also das bei Douglas ist eigentlich cool, weil die haben vor allem nicht so viele Produkte, wie bei Amazon #00:17:33-6#

I: Die haben nicht so viel was? #00:17:34-5#

B1: Nicht so viele Produkte. #00:17:36-8#

I: Produkte. Okay. #00:17:38-5#

B1: Bei Amazon ist einfach eine riesen Auswahl. Es gibt alles, und wenn du einen zu allgemeinen Begriff eingibst, dann wird es auch verlangsamt, bis du dann das Produkt gefunden hast. Also wenn ich es am PC habe, dann will ich es schnell über Tablet suchen und dann zahlen und dann habe ich das erledigt. #00:18:03-4#

I: Okay. Interessant. Und zur Douglas App, was kauft man da? Merchandising oder

verkaufen die auch Fashion? #00:18:10-1#

B1: Fashion wenig, ich glaube eher Kosmetik. #00:18:14-4#

I: Kosmetik Artikel, also wie ein Douglas eben. #00:18:14-9#

B1: Genau ja, wie ein Laden. #00:18:17-4#

I: (unv.) Das Sortiment kannst du dann noch online kaufen. #00:18:17-8#

B1: Ja. #00:18:20-3#

I: Und ist diese App von Douglas so aufgebaut, wie die Amazon app? Oder? Wie würdest du die beiden vergleichen? #00:18:26-8#

B1: (..) Also ähnlich. Vom Design her ein bisschen anders, aber von der Funktion her (unv.) Ich glaube es ist auch manchmal wichtig, dass die apps nicht so sehr anders sind, als was die anderen gemacht haben. Weil, wenn die app sehr anders ist, dann muss man sich erst daran gewöhnen, wie man das macht, wie der Vorgang dann abläuft, aber wenn, zum Beispiel bei Amazon, du kannst entweder, so mal gucken was es alles gibt, oder du kannst auch die Suchfunktion benutzen. #00:19:07-8#

I: Okay, danke für das Interview! #00:19:16-3#

### **Interview 3: Tobi, Business Student, University of Hamburg**

I: Okay, los geht es, die sind cool hier die Räume, da kann man ganz gut so ein Interview führen, weil die anderen, ich war eben in der Mensa, da ist es viel zu laut. #00:00:11-1#

B1: Keine Chance, ja. (lacht) #00:00:14-0#

I: Okay also, wo nutzt du dein Tablet normalerweise? #00:00:17-0#

B1: Wo? #00:00:20-4#

I: Wenn du shoppst. #00:00:19-6#

B1: Also welche Plattform? Amazon. ja #00:00:22-0#

I: Also nein, in welchem Raum. Also bist du dann eher an der Uni, oder daheim auf der



Couch. #00:00:25-7#

B1: Eher daheim, zu Hause. #00:00:27-6#

I: Auf der Couch? #00:00:27-6#

B1: Im Bett. #00:00:28-3#

I: Im Bett? Okay, ja klar. Welche Tageszeit ist das dann? #00:00:32-0#

B1: Eher abends. #00:00:33-8#

I: Abends. #00:00:33-7#

B1: Ab acht Uhr. Acht Uhr bis zehn Uhr ungefähr. #00:00:36-8#

I: Also gemütlich auf der Couch, oder im Bett. #00:00:38-1#

B1: Kurz vor dem Pennen, genau. #00:00:40-4#

I: Wie häufig machst du das dann? Für wie lange? #00:00:42-1#

B1: Momentan, jetzt bin ich gerade seit zwei Monaten Amazon Prime Student. Und seit dem eigentlich so jede Woche ein bis zwei mal. Ja CDs. #00:00:52-9#

I: Das kommt dann später. Bist dabei dann eher alleine? #00:00:55-6#

B1: Ja. #00:00:55-6#

I: Oder teilst du dann auch mal was du gefunden hast, online. Sharest du den link oder zeigst es deinen Freunden? #00:01:02-1#

B1: Nein. Also ich rede mit meinen Freunden darüber, manchmal ist meine Freundin dabei, aber (unv.) #00:01:07-5#

I: Also manchmal teilst du dann deinen Shop, also für was ein Produkt du dich gerade interessierst. Fragst du andere nach Meinungen? #00:01:16-0#

B1: Ja, auf jeden Fall. #00:01:18-0#

I: Also du tauschst dich dann vorher aus. #00:01:20-1#

B1: Aber jetzt nicht irgendwie, dass ich auf Facebook irgendwie poste, sondern eher telefonisch, oder über Whatsapp. #00:01:25-8#

I: Also das Kaufverhalten an sich würdest du schon als sozialer Austausch bezeichnen.

#00:01:33-3#

B1: Ja auf jeden Fall. Gerade was die Qualität angeht, wenn ich zum Beispiel einen Fernseher kaufe, das habe ich auch letztens getan, frage ich natürlich erst einmal meine Freunde, was die davon halten. Weil die dann eventuell mehr Ahnung davon haben. #00:01:47-1#

I: Okay, klar. Also dass man sich dann eine Meinung noch einholt. #00:01:53-7#

B1: Ja, definitiv. #00:01:53-7#

I: Und wenn du mit deinem Tablet einkaufst, kaufst du dann eher zielgerichtet ein oder machst du es eher aus Zeitvertreib, machst du es eher so just for fun, Schnäppchenjäger und guckst halt mal auf eBay. #00:02:02-4#

B1: Also wenn es um CDs geht, auf jeden Fall. So just for fun, gerade solche Sachen, wie diese fünf Euro Aktion von Amazon, da blättere ich dann einfach durch und "Oh ja ganz cool drei CDs für fünfzehn Euro", auf jeden Fall. Aber wenn es dann eher um solche Sachen geht, wie Kleidung, und Fernseher, dann natürlich eher zielgerichtet. #00:02:23-2#

I: Okay, und hast du ein Limit? Wenn du mit dem Tablet einkaufst, ein Kauflimit ein Preis Limit? Wo du dann sagst: "Okay." #00:02:30-3#

B1: Ja, wenn ich jetzt so diese wöchentlichen Käufe, so halt um die dreißig Euro. #00:02:35-5#

I: Okay, aber würdest du jetzt zum Beispiel auch einen Fernseher über das Tablet kaufen? #00:02:36-7#

B1: Ja, da sehe ich keinen Unterschied zwischen PC und Tablet. #00:02:41-3#

I: Okay. Also normalerweise kaufst du CDs ein, also Unterhaltungsartikel. #00:02:46-1#

B1: DVDs. CDs. #00:02:48-9#

I: Und wie involviert bist du dabei? Wie weit bist du dann bei der Sache? Bist du dann dabei sehr beschäftigt? Bist du damit sehr abgelenkt? #00:02:52-4#

B1: Nein, eigentlich nicht. #00:03:01-0#

I: Du machst es so neben her. Hast du dann noch einen Fernseher neben her laufen? #00:03:01-3#

B1: Ja, auf jeden Fall. #00:03:02-5#

I: Aha okay, alles klar. Hast du dich mal dabei erwisch, dass du noch etwas komplett anderes eingekauft hast, als das was du ursprünglich geplant hattest? #00:03:13-2#

B1: Ja, gerade wenn solche Werbelinks irgendwie zwischen Funken und so. "Oh ja, ist auch ganz cool." #00:03:15-0#

I: Also du sprichst jetzt nur über die Amazon app? Oder? #00:03:19-2#

B1: Auch bei Facebook zum Beispiel, da kommt auch ganz viel Werbung. #00:03:21-3#

I: Ja. #00:03:21-3#

B1: Und wenn dann so ein Klamotten Versand oder keine Ahnung da aufplopt so und "Oh, finde ich ganz gut" Sicherlich. #00:03:30-7#

I: Okay, alles klar. Und das passiert dann über Popups? Oder Werbeeinblendungen? #00:03:39-4#

B1: Ja bei Facebook kommen ja immer mal wieder so zwischendurch so. #00:03:41-8#

I: Ja und jetzt beim Shop, oder einer Webseite, Cross-Selling zum Beispiel bei Amazon, wenn da zum Beispiel steht: "Kunden, die gekauft haben, kauften auch" #00:03:49-6#

B1: Ja, ich gucke mir das an, aber eher nicht. Aber auf jeden Fall wächst mein Interesse. #00:03:57-4#

I: Okay also es weckt dein Interesse, du kannst dann schon ein mal gucken und. #00:03:57-9#

B1: Ja, weil sich ja gerade in Richtung Musikstil vieles ähnelt dann. #00:04:02-9#

I: Ja genau, vom Genre her, also vom Stil her und dann guckt man was es noch gibt. Okay. Hast du dabei mal die Zeit aus den Augen verloren? Dass du gesagt hast "Oh, es ist schon so spät" Oder? (Lacht) #00:04:14-1#

B1: Nein, so schlimm ist es nicht. #00:04:17-8#

I: Nein? Also du bist nicht so zielstrebig, dass du dann... #00:04:19-0#

B1: Nein. #00:04:24-6#

I: Wenn du jetzt dein Tablet mit deinem Computer vergleichst, ja? Oder deinem Laptop. Was bevorzugst du dann? #00:04:30-9#

B1: Ich bevorzuge auf jeden Fall das Tablet, weil es einfach nervig ist, wenn ich im Bett liege, irgendwie, der Computer wird warm, der ist groß, Kabel sind im weg, es ist viel

entspannter mit dem Tablet, auf jeden Fall. #00:04:42-8#

I: Okay, also die Mobilität. #00:04:44-4#

B1: Ja, definitiv. #00:04:44-7#

I: Und was hältst du von diesen speziellen Shopping Apps? Wie zum Beispiel eBay oder Amazon, benutzt du die ausschließlich? Oder gehst du auch auf Webseiten?  
#00:04:59-8#

B1: Nein, also wenn ich mit dem Tablet unterwegs bin, dann auf jeden Fall.. #00:04:58-8#

I: Die Amazon App. #00:05:00-1#

B1: Ja. Ebay eher weniger, weil ich die irgendwie unübersichtlich finde, im Gegensatz zur Website. Aber Amazon ist klasse. Auf jeden Fall. #00:05:08-5#

I: Und hast du Erfahrung wenn du mit deinem Tablet, auf jetzt eine Webseite gehst, die nicht für Tablets optimiert sind? Machst du das auch? Gehst du mal auf eine Webseite, wenn du eine SPEZIELLE CD brauchst, die gibt es jetzt nicht bei Amazon. #00:05:19-2#

B1: Dann mache ich das definitiv auch, ja auf jeden Fall. #00:05:20-1#

I: Und dann kaufst du von der anderen Webseite. Und was ist wenn diese Webseite nicht für Tablets optimiert ist? #00:05:25-9#

B1: Dann gehe ich runter, da habe ich kein Bock drauf. #00:05:29-7#

I: Gehst runter, oder? #00:05:29-9#

B1: Ja, da habe ich kein Bock drauf. Gerade auch so, das ist jetzt zwar nichts mit Shopping, aber solche Festival Seiten zum Beispiel. Die sind zum großen Teil nicht optimiert für Tablets. Das ist Scheisse. #00:05:40-6#

I: Ja ich meine das ist ja auch Shopping. Du kaufst ja dein Ticket da, oder. #00:05:42-4#

B1: Ja gut, wenn man es so nimmt. Aber zum Beispiel Hurricane Festival, keine Chance. Tablet geht einfach nicht. #00:05:48-1#

I: Okay. #00:05:48-6#

B1: Dann brauchst du das, diesen Player, brauchst du das und das gibt es halt alles gerade bei Apple nicht. #00:05:51-7#

I: Also es ist nicht optimiert für Tablets. #00:05:53-8#

B1: Nein. #00:05:52-7#

I: Und wenn es eine App geben würde, würdest du die dann nutzen? Würdest du über eine app dann deine Tickets kaufen? #00:05:57-9#

B1: Ja. #00:05:57-9#

I: So eine Festival app oder so. Würdest du direkt machen. Was müsste deiner Meinung noch passieren, um das Käuferlebnis noch besser zu machen für Tablets? #00:06:12-7#

B1: Wie du schon sagtest, mehr apps. Auf jeden Fall. #00:06:14-7#

I: Alles über apps machen? #00:06:14-7#

B1: Oder vielleicht eine app, die gerade wenn du etwas spezielles suchst, die dann Vorschläge macht, also welche app du dann am besten, wenn du jetzt zum Beispiel, ich suche ja eine CD, und listet er dir dann darunter auf, die gibt es auf Amazon, die gibt es auf Ebay, die gibt es da und da. Nicht dass ich immer erst da gucken muss, dann die nächste gucken muss, und dann da gucken muss, gerade vielleicht auch mit den Preisen. Von billig bis teuer. #00:06:46-6#

I: Ja, aber würdest du für jede Webseite, die einen Shop anbietet, eine app runter laden? #00:06:56-5#

B1: Nein, also ich würde sagen Amazon bietet fast alles. Ich weiss nur nicht. Ja gut vielleicht, sowas wie, worüber wir gerade eben gesprochen haben, über die Festivals, ja, die würde ich mir definitiv herunterladen. Aber ich brauche jetzt keine Zalando app. Ich brauch jetzt nicht Ebay und so ich brauche nicht alles noch mal vergeben. Otto. #00:07:10-4#

I: Okay, aber du würdest generell immer eine App bevorzugen. Wenn es optimiert ist. #00:07:12-9#

B1: Definitiv. #00:07:12-9# #00:07:14-4#

I: Und wie siehst du es mit der Funktionalität von den Apps? Bieten die alle Funktionen, die du brauchst? #00:07:18-5#

B1: Bis jetzt, ja. Ich finde es vor allem ein bisschen Schwierig, gerade, wenn es um so etwas geht wie Rücksendungen, wenn ich bei der Amazon app, muss ich mich erst einmal zurecht finden. Wo. Es gibt bestimmt einen Weg, wo ich das auffinden kann. Aber auf der Webseite ist es deutlich einfacher. Weil ich immer diese große Toolbar oben habe und da ist gleich alles aufgegliedert, und das gibt es bei der App nicht.

#00:07:38-6#

I: Okay, findest du nicht deinen Kauf dadurch bisschen beeinflusst? #00:07:41-7#

B1: Nein. #00:07:41-7#

I: Oder behindert? #00:07:41-7#

B1: Nein. #00:07:43-4#

I: Das stört dich dann nicht? #00:07:43-3#

B1: Nein. Ich mache es auch tatsächlich so, wenn ich kaufe NUR über die App. Und wenn ich dann etwas zurück senden muss oder irgendwie eine weitere Frage habe, dann mache ich meinen Computer an. #00:07:52-0#

I: Dann gehst du an den Computer. #00:07:52-2#

B1: Ja, also da gibt es definitiv noch Defizite. #00:08:00-0#

I: Okay. Sagt dir die Flow Theorie etwas? Hast du das mal gehört? #00:08:04-2#

B1: Gehört, aber mehr dann auch nicht. #00:08:05-5#

I: Okay also das ist von einem Ungarn, in den neunzigern wurde diese Theorie entwickelt, der heisst Csikszentmihalyi und der ist jetzt in die USA ausgewandert und hat eben dort diese Theorie aufgestellt. Also es geht darum, wenn du im Flow bist, dann bist du glücklich mit dem was du machst. Weil dann hast du die Balance zwischen deinem Können und neuer Herausforderung. Zum Beispiel Leute, die ein Hobby haben, und die tauchen so in dieses Hobby ein, dass sie dann das Gefühl für die Zeit verlieren, und das Gefühl auch für ihr Umfeld verlieren. Und es gibt jetzt Wissenschaftler, dass es so etwas auch bei Leuten geben kann, die online einkaufen. #00:08:40-7#

B1: (lacht) Das kann ich mir gut vorstellen. #00:08:41-5#

I: Das kannst du dir vorstellen. Ja? Hast du das selber schon einmal gehabt? #00:08:44-3#

B1: Dann würde ich mir ja widersprechen. #00:08:48-9#

I: Aber ich meine das ist halt ein unbewusstes Gefühl natürlich, nein? Aber man kann sich schon.. #00:08:52-0#

B1: Also ich würde schon behaupten, dass wenn ich erstmal, ja bei Amazon drauf bin, ja ich klick mich dann durch viele und immer weitere Links dann durch und so. #00:09:02-1#

I: Bist dann begeistert bei der Sache. #00:09:01-8#

B1: Ja. Auch wenn ich weiss, dass ich mir dann vieles nicht leisten kann. Trotzdem ist es interessant zu sehen, was es gibt, und dann vielleicht mal gucken, pack ich auf meinen Wunschzettel oder nicht. #00:09:13-0#

I: Dass du im affekt, dass du affektiv, eher emotional gesteuert. #00:09:16-9#

B1: Das gibt es mit Sicherheit schon, solche Tage, wo ich dann zwei, drei Stunden auf der App herum hänge. #00:09:24-6#

I: Okay. (..) #00:09:24-6#

B1: Ich meine, das bringt ja auch Spaß. #00:09:26-0#

I: Ja eben, das ist es ja gerade. Deswegen (lacht.) Also du hast da eigentlich mehr so just for fun gesurft, als es passiert ist. Du hast kein genaues Ziel gehabt? (nickt) Und da hast du die Amazon app benutzt. #00:09:40-3#

B1: Ja und das wollen die ja auch erreichen, oder nicht? #00:09:41-8#

I: Ja, das ist das Ziel. Aber man kann es noch besser machen. #00:09:45-1#

B1: Ja. #00:09:48-4#

I: Okay, ich habe keine Fragen mehr, aber wenn du noch etwas los werden willst, zu dem Thema, irgendetwas, was dich besonders stört, oder irgendwelche Anreize. #00:09:58-8#

B1: Wie gesagt, ich würde so eine Art, wenn es um Apps geht, so eine Master App irgendwie. Sowas wie das hier zum Beispiel. Alle Sales. (zeigt auf die App) Ich weiss nicht, ob du die kennst. #00:10:02-7#

I: Die kenne ich nicht, nein. Was ist das? #00:10:04-0#

B1: Wenn du dann irgendwas suchst, sind da alle Marken drin, an Klamotten, die es so gibt. #00:10:11-3#

I: Ach, das ist für Fashion nur? #00:10:11-3#

B1: Ja, genau. Und da, ist halt so ein großer Outlet, quasi. #00:10:16-1#

I: Okay. Brauchst du dann so eine prime, so eine premium Mitgliedschaft? Bist du dann so ein exklusives Premium Mitglied? #00:10:21-1#

B1: Braucht man nicht. #00:10:23-7#

I: Du meldest dich einfach an, wie für Amazon. #00:10:23-7#

B1: Genau. Ich glaube man muss sich nicht einmal anmelden. Aber dann hast du halt von allen Marken nur die günstigsten bis teuer, dir die listen zu lassen, das würde ich auch irgendwie cool finden, wenn es das für andere Apps geben würde. Wenn ich so richtig Kategorien auswählen könnte, so von bis. #00:10:41-2#

I: Okay. #00:10:41-2#

B1: Und das gibt es irgendwie nicht so. #00:10:45-4#

I: Okay. Aber über die eBay App, die findest du zu unübersichtlich? #00:10:47-8#

B1: Ja, da gehe ich definitiv über den Browser. #00:10:51-9#

I: Okay. Also links hast du glaube ich diese Spalte, wo du durch die Angebote scrollen kannst, und rechts hast du dann. #00:10:56-6#

B1: Du kannst auch eingrenzen, auf der Webseite kannst noch eingrenzen, da kannst du sagen: "Ich möchte nur von, bis Preise oder ich möchte nur neue Artikel. #00:11:04-6#

I: Aha, da fehlt die Funktionalität auf der App. #00:11:04-6#

B1: Genau, und deswegen habe ich es auch wieder deinstalliert. #00:11:10-3#

I: Okay. Cool. Danke! #00:11:16-1#

B1: Gut. (unv.) Richtige Stifte zu haben, weil du einfach damit herum malen kannst, da gibt es doch zum Beispiel auch Apps dafür. Da wo du dann herum malen kannst. #00:11:27-1#

I: Benutzt du diesen Stift zum...? #00:11:27-1#

B1: Ich habe hier einen, ich benutze ihn aber nicht. #00:11:30-3#

I: Okay, ja ich habe ihn auch nicht benutzt. #00:11:31-2#

B1: Ja gerade bei Apple ist es irgendwie so auch danach (..) dieses herumgeschiebe, das kannst du nicht einfach wie bei Windows, diese Datei da hin schieben, da hin schieben, (unv.) das geht alles hier nicht bei Apple. Das ist mega ätzend. #00:11:45-7#

I: Also es ist ein bisschen funktionalitätseingeschränkt. #00:11:47-3#



B1: Aber wenn ich jetzt ganz normal in der Vorlesung sitze, dann ist es einfach cool, du brauchst nur das Tablet mitnehmen. Ich meine du kannst auch deinen Laptop mitnehmen, aber erstens ist der schneller alle, die Batterien, und zweitens kommst du glaube ich irgendwie, es nimmt halt viel mehr Platz weg, nein? #00:12:02-8#

I: Der Laptop? #00:12:02-8#

B1: Ja. Da ist halt auch immer die Frage, was für ein Tablet du nimmst, nein? Mit einem Samsung Tablet kann ich mich garnicht anfreunden, ich bin eigentlich kein Apple Fan, aber das Ipad, wenn ein Tablet, dann muss das schon etwas richtiges sein, wie das iPad. #00:12:24-7#

I: Wertig? Also es fühlt sich wertig an. #00:12:24-3#

B1: Ja, ich meine die Tablets sind ja noch lange nicht ausgereift. Das fängt es ja zum Beispiel auch wieder an. Apps für das iPad, genau. Gut. Die gibt es ja auch schon viel länger, nein? Wie lange gibt es das Apple iPad schon? #00:12:37-4#

I: Bestimmt sechs, sieben Jahre. #00:12:38-3#

B1: Ja, eben. Und bei den anderen, gerade jetzt, das Surface von Microsoft ist ja ganz neu und da gibt es kaum Apps dafür. Geschweige denn, dass die ausgereift sind. Und dann (unv.) auf ein anderes Gespräch zurück geführt. Aber. #00:12:52-0#

I: Würdest du dann eher eine Webseite bevorzugen? #00:12:55-1#

B1: Ich bin mir jetzt nicht sicher, wie weit die jetzt schon sind. #00:13:03-4#

I: Also ein anderer Ansatz wäre ja, dass man mit HTML 5, wenn du dich damit ein bisschen auskennst. #00:13:03-6#

B1: Ja. #00:13:07-4#

I: Mit HTML 5, dass du ein responsive Design machst, und dass sich die Webseite, dann natürlich an die Auflösung von deinem Endgerät anpasst. Das wäre dann im Prinzip so ein Allround Lösung. Für alle Geräte. Würdest du dann trotzdem eher die Apps bevorzugen? Es kommt darauf an, wie gut es funktioniert, nein? #00:13:25-1#

B1: Ja ich muss dazu auch sagen, dass die Apps deutlich flüssiger meist laufen, als die Webseiten. Kommt natürlich noch an auf die Internetleitung und so aber ich habe die Erfahrung gemacht, dass Apps flüssiger laufen. #00:13:35-3#

I: Ja, und meiner Meinung nach: #00:13:38-0#

B1: Und gerade bei Webseiten musst du dann oft auch rein zoomen, weil die einfach so klein sind, die Schriften. #00:13:43-1#

I: Ja. #00:13:43-1#

B1: Wenn du diese Toolbar da oben hast bei Amazon, ist das hier alles auf einen Klick halt. Alles die gleiche Größe. #00:13:50-1#

I: Ist praktischer, ja. (..) #00:13:54-7#

B1: Hast du denn ein Tablet? #00:13:57-4#

I: Ich habe ein iPad, ja. Deswegen mache ich ja diese Forschung. Weil, ich bin auf begeisterter Tablet User. #00:14:01-7#

B1: Hast du auch mal die anderen Tablets benutzt? #00:14:05-2#

I: Meine Mutter hat ein Android Tablet. So ein Nexus. Nexus Sieben. #00:14:07-6#

B1: Und? Er erfüllt den Soll, aber ich finde es kommt nicht ansatzweise and das iPad heran. #00:14:17-5#

I: Ja absolut. Aber was mich stört, dass manchmal, wenn ich einkaufe damit, dass die Funktionalität eingeschränkt ist. Dass zum Beispiel, ich kann meine Zahlungsmethode nicht ändern oder ich kann halt die Adresse nicht ändern in der App. #00:14:30-6#

B1: Bei welcher App jetzt speziell? #00:14:30-6#

I: Bei der Amazon App. #00:14:30-6#

B1: Ist das so? #00:14:30-6#

I: Ich glaube schon. #00:14:34-7#

B1: Aber kannst du nicht, ist es nicht so, dass du mehrere vorgeben kannst und du kannst am Ende immer auswählen. #00:14:39-7#

I: Aber wenn du eine neue hinzufügen willst, zum Beispiel. Das geht nicht. Solche Geschichten, ja? #00:14:43-5#

B1: Geht das garnicht oder geht das manchmal nur nicht? #00:14:46-8#

I: Also über die App geht es nicht, soweit ich weiss. Das musst du dann über die Webseite machen. In dem Moment ist ja eigentlich dann dein Erlebnis schon wieder abgebrochen. Weil du dich eigentlich an den Rechner setzen musst. #00:14:56-4#

B1: Ja, das stimmt, ich meine du hast da ja, du machst sie auf und das ist ja das war es dann schon. Hier hast du dann noch dein Menü. #00:15:06-3#

I: Ja, also es ist sehr simpel gehalten. Und was viele Leute auch bemängeln, sage ich jetzt mal, dass es zu simpel ist. Also teilweise. Es kommt darauf an, wie komplex ein Produkt ist. Angenommen. Je komplexer ein Produkt ist, desto... #00:15:19-6#

B1: Oft ist es auch so, dass du viele Kritiken und so etwas garnicht bekommst. Du bekommst viele Infos, die du auf der Webseite bekommst, garnicht auf der App. #00:15:26-2#

I: Echt? #00:15:26-2#

B1: Das ist tatsächlich so. Also du musst mal, keine Ahnung, sei es CD, sei es, was weiss ich, beides nebeneinander halten, da fallen so viele Informationen weg, bei der App. Gut, die Frage ist, ob sie relevant sind, aber. #00:15:40-8#

I: Ich meine du hast. Du kannst kannst. Okay. #00:15:40-1#

B1: Zum Beispiel habe ich letztens ein Buch von den Toten Hosen gekauft, wo zwei CDs und zwei DVDs dabei sind. Die App hat nur gesagt: DVD und CD. Auf der Webseite steht aber Blu-ray und DVD. Ich meine das ist eine wichtige Information, die irgendwie vielleicht nicht vorenthalten werden sollte, oder? #00:15:57-9#

I: Ja, absolut. #00:16:00-2#

B1: Also ganz ausgedacht, ist die auch noch nicht. #00:16:04-2#

I: Nein. #00:16:04-7#

B1: Aber jetzt zum Beispiel solche Sachen wie Facebook. Mehr geht nicht, finde ich. #00:16:06-2#

I: Du meinst jetzt die App, Facebook? #00:16:09-4#

B1: Ja. #00:16:11-1#

I: Kaufst du auch über Facebook irgendwas. Das gibt es ja diese... #00:16:12-5#

B1: Ich wusste garnicht, dass man da etwas kaufen kann. #00:16:13-5#

I: Da gibt es so Gutscheine, Coupons... #00:16:17-4#

B1: Ich habe mal Gutscheine gesehen, aber wofür sind die? #00:16:18-3#

I: Für Starbucks und so, kannst du deinen Freunden zum Geburtstag einen Gutschein schenken. So Zeug. Ist halt mehr so ein. Social... #00:16:28-0#

B1: Ja, aber bei Amazon halte ich mich sowieso ziemlich bedeckt. Ich meine Facebook, weil (..) ich meine, egal was du machst, jeder sieht es. Und das ist, finde ich...  
#00:16:38-0#

I: Also wenn du jetzt einkaufst und das mit deinen Freunden teilst, dann teilst du das nicht auf Facebook. #00:16:43-3#

B1: Nein, nein. #00:16:43-3#

I: Du teilst es halt mit dem engeren Kreis. #00:16:45-6#

B1: Ja. #00:16:45-6#

I: Aber du teilst es schon. Also du tauschst dich dann mit deinen Freunden aus.  
#00:16:50-5#

B1: Ja, aber nicht irgendwie auf diese Buttons, Twitter oder Facebook, muss nicht jeder wissen, was ich da gekauft habe. (unv.) Oder was ich mir anhöre. #00:16:59-1#

I: Ja stimmt, aber das zeige ich gerne. Weil. Also ich teile gerne meinen Musikgeschmack. Nicht, dass sich das jemand anhören würde, aber ich lasse dir Leute gerne wissen, was ich höre und was mich an Musik interessiert. #00:17:09-1#

B1: Nein, aber an sich ist das eine klasse Sache. Also ich glaube ohne Apps wäre es deutlich schwerer das Tablet zu handeln. Muss man echt sagen. Vor allem, wenn du auch so einen Stift, ja, der erleichtert ja auch vieles. #00:17:21-5#

I: Ja. #00:17:21-5#

B1: Also gerade am Browser, nein? Ich weiss nicht, ich kann ja mal kurz zeigen, ob es noch geht mit dem. Oder vielleicht geht es ja mittlerweile, Hurricane Festival (öffnet Webseite auf Tablet.) Oha das ist geil, hast du mal gesehen, was du hier für ein Netz hast? #00:17:48-6#

I: Ja, das ist 3 MB oder so. Ich habe mal eine 100 MB Datei in ein paar Sekunden heruntergeladen. #00:17:55-2#

B1: Also hier fängt es schon an. (Zeigt auf Webseite) #00:18:01-2#

I: Ja, Javascript Error. #00:18:03-2#

B1: Obwohl, jetzt geht es glaube ich mittlerweile. Ja doch es geht. Vorher war immer so ein FETTES blaues Banner und du konntest es nicht weg klicken. Ist halt die Webseite, nein? Und dann ja hier so herum tippen ist halt, du kriegst immer nicht das richtige.  
#00:18:19-2#

I: Ja, es ist umständlich. Du musst erst herein zoomen und dann den Link treffen mit dem Finger (lachen.) #00:18:22-4#

B1: Genau. #00:18:25-6#

I: Okay. #00:18:26-0#

B1: Aber sonst alles cool. #00:18:30-0#

I: Okay cool. #00:18:30-1#

#### **Interview 4: Phil, Business Student, University of Hamburg**

I: Wenn du mit deinem Tablet shoppen gehst, wo benutzt du es normalerweise? Zuhause oder eher an der Uni...? #00:00:12-8#

B1: Nur zu hause. #00:00:14-5#

I: Ja? #00:00:15-5#

B1: Ja, zum shoppen schon. #00:00:18-4#

I: Auf der Couch oder im Bett? #00:00:21-5#

B1: (lacht) Shoppen würde ich sagen auf der Couch, da bin ich schon aufgestanden. #00:00:22-8#

I: Ja? #00:00:24-0#

B1: Ja. #00:00:24-0#

I: Okay, welche Tageszeit ist das dann? #00:00:32-7#

B1: Ich würde sagen Abends, vor dem Fernseher oder so. #00:00:28-9#

I: Okay und wie häufig, und für wie lange ungefähr? #00:00:32-6#

B1: Jetzt shoppen mit kaufen zusammen oder generell? #00:00:42-7#

I: Also so ein bisschen halt mit dem Tablet gucken, was es so gibt... #00:00:43-9#

B1: Gucken würde ich sagen... #00:00:45-8#

I: Machst du das öfters? #00:00:45-8#

B1: Ja. Zwei, Drei mal in der Woche oder so für eine Stunde ungefähr. #00:00:53-5#

I: Okay, bist du dabei alleine? Oder hast du dann Leute bei dir sitzen, mit denen du dich so ein bisschen austauschst? #00:01:01-1#

B1: Nein. Wenn, dann würde ich sagen, alleine. #00:01:03-0#

I: Und wenn du jetzt ein Produkt gefunden hast, das dir gut gefällt, teilst du das dann mit deinen Freunden irgendwie? Zum Beispiel, dass du einen Link schickst, oder... ? #00:01:14-5#

B1: Also ich würde sagen bevor ich das kaufe nicht, ich würde sagen, wenn ich es gekauft habe, und dann zufrieden bin, dann würde ich sagen, guckt euch das an, keine Ahnung. Hier das und das. #00:01:20-8#

I: Okay, also du schickst dann deinen Link herum oder...? #00:01:24-3#

B1: Wenn ich es habe, ja. Würde ich sagen. Und wenn ich zufrieden bin. #00:01:24-7#

I: Wenn du zufrieden bist, dann empfiehlst du es gerne dann auch weiter. #00:01:30-4#

B1: Ja, dann gebe ich es weiter. #00:01:29-9#

I: Okay, und während du einkaufst, oder wenn du anfängst, hast du dann ein klares Ziel oder machst du es eher so just for fun. Hast du ein klares Produkt, wo... ? #00:01:40-2#

B1: Das, würde ich sagen, ist unterschiedlich. Also wenn ich ein klares Ziel habe, dann würde ich sagen, vergleiche ich halt irgendwie und gucke, wo ich das herkriegen kann und bestelle es dann relativ schnell. Aber ich würde sagen, ich verwende auch relativ viel Zeit dafür nur so ein bisschen herum zu gucken. #00:01:57-5#

I: Okay und machst du das lieber an deinem Computer oder an deinem Tablet? #00:01:59-6#

B1: Lieber am Tablet. #00:01:59-6#

I: Also wenn du so ein bisschen herum spielst, rumgucken lieber am Tablet. #00:02:01-8#

B1: Ja. #00:02:08-4#

I: Okay, was kaufst du dann normalerweise ein? Nach was suchst du, wenn du mit dem

Tablet einkaufst? #00:02:11-4#

B1: (..) Ja im Prinzip bei Amazon kann man ja fast alles bestellen. Ich muss sagen Klamotten such ich auch, bestelle ich aber eher seltener direkt, weil ich sie ja nicht anprobieren kann, also für Klamotten und so etwas informiere ich mich dann und gehe dann aber wirklich im Einzelhandel kaufen. Und ich würde sagen Elektronik oder so, würde ich direkt online kaufen, weil ich ja dann irgendwie Tests und so lesen kann und sage: "Gut okay, das bringt mir jetzt nichts, wenn ich das so vor mir sehe oder was im Karton", und das kann ich direkt bestellen und dann halt gucken und direkt kaufen. Also Games würde ich jetzt sagen oder Unterhaltungselektronik. #00:02:52-0#

I: Elektronik, okay. Und wie sehr bist du dabei beschäftigt? Also wie involviert bist du dann mit diesem Produkt, bist du dann schon sehr begeistert von dem Produkt und setzt dich dann intensiv damit auseinander oder... ? #00:03:07-5#

B1: Ja, ich würde sagen, wenn ich wirklich die Absicht habe, das zu kaufen, dann schon, aber ich habe halt auch wirklich viel Zeit wo ich sage: "Okay, das Produkt ist cool, kann ich im Hinterkopf behalten, brauche ich aber jetzt nicht UNBEDINGT. Dann gucke ich halt nur ein bisschen rum, mehr oder weniger. Aber ich denke, wenn ich das wirklich eine Kaufentscheidung treffe, dann mit bisschen Hintergrund und mit Information und so. #00:03:27-5#

I: Okay. Du bist schon damit beschäftigt? #00:03:29-2#

B1: In dem Moment schon, ja. #00:03:30-7#

I: Okay, hast du dich mal dabei erwischt, dass du vielleicht etwas komplett anderes noch gekauft hast, oder noch komplementäre Dinge, die den Kauf ergänzen? Gerade bei Amazon vielleicht? #00:03:42-9#

B1: Bei Amazon ist mir das glaube ich noch nicht passiert, also vielleicht nicht, dass ich etwas gekauft habe, was ich überhaupt nicht brauchte sondern eher sowas, keine Ahnung, ich dachte: "das braucht man wirklich" So eine Batterie oder so etwas, aber bei eBay passiert das halt relativ schnell, dass du da denkst: "Oh, cool, das ist irgendwie ein Schnäppchen oder so." Weil das halt da mehr so diesen, weiss ich nicht, Flohmarkt Charakter hat, wo du denkst: "Okay, hier kann ich ja ein Schnäppchen machen." Und da habe ich bestimmt schon einmal irgendwie Sachen gekauft, die ich nicht brauche. Die halt irgendwo herum liegen. #00:04:17-4#

I: Zusätzlich noch, zu deinem ursprünglichen Kauf. Und was glaubst du wie es dazu gekommen ist? War das dann besonders verlockend für dich oder... ? #00:04:24-3#

B1: Ja, ich glaube schon, irgendwie, weil das so halt bei eBay so ein bisschen, dass du wirklich dieses, Schnäppchenjäger irgendwas. So ein (unv.) kriegst, das ist ein guter Preis, und keine Ahnung, ich brauche es jetzt vielleicht nicht, aber vielleicht später oder

so und ja jetzt habe ich es gesehen, jetzt will ich es haben, mehr oder weniger.  
#00:04:43-7#

I: Okay. Benutzt du diese Ebay App? Hast du die auf dem Tablet, oder machst du es über die Webseite, dann? #00:04:51-8#

B1: Nein die App habe ich nicht. Die Kleinanzeigen App habe ich. #00:04:57-2#

I: Also du sprichst jetzt für die Kleinanzeigen? #00:04:57-2#

B1: Nein, nicht unbedingt. Also Ebay an sich, benutze ich ganz normal im Browser und die Kleinanzeigen App habe ich jetzt, weil ich da halt selber, etwas reingestellt hatte, schon einmal. #00:05:07-9#

I: Ja okay. Finde ich ganz praktisch auch, ja. #00:05:08-8#

B1: Die ist auch gefährlich ja, aber ist praktisch, ja. #00:05:14-7#

I: Ja. Okay. Ist es dir einmal passiert, dass du beim Einkaufen so die Zeit aus dem Auge verloren hast, dass du gesagt hast: "Oha, es ist schon so spät" oder? Weil du so abgelenkt warst vielleicht? #00:05:33-0#

B1: Nein, also so involviert bin ich dann nicht, würde ich sagen. Das ist mir noch nicht passiert. #00:05:36-5#

I: Okay, da hast du dich dann im Griff? #00:05:36-9#

B1: Was die Zeit angeht schon, ja, würde ich sagen. #00:05:39-4#

I: Okay. Du hast auch einen Computer zu Hause? #00:05:42-6#

B1: Ja. #00:05:43-5#

I: Hast du einen Laptop? #00:05:46-7#

B1: Ja. #00:05:46-7#

I: Einen Laptop. Würdest du sagen, dass du mit dem Laptop oder sagen wir mit dem Tablet, dass du da anders einkaufen würdest, als mit dem Laptop? Auf eine andere Art und Weise? #00:06:00-1#

B1: (..) Schwierig. Ich würde sagen, den Laptop mache ich wenn, dann an wenn ich irgendwo mich halt anmelden muss und super viele Dinge ausfüllen muss. Weil das Ding hat halt keine Tastatur (zeigt auf das Tablet) und das wird ja jetzt immer weniger. Ich bin halt ganz froh, wenn es Paypal gibt, oder so, dann ist es ein Klick und dann sind alle meine Sachen gespeichert und ich muss halt nix mehr noch irgendwie an



zusätzlichen Informationen eingeben, aber ich sage, wenn es aus irgendeinem Grund so ist, dass ich viele Informationen eingeben muss, halt manuell, dann würde ich sagen, benutze ich den Laptop, ja. #00:06:31-5#

I: Okay. Also wenn es um Funktionalität geht. #00:06:36-5#

B1: Ja. #00:06:37-1#

I: Dann würdest du eher zum Computer greifen? #00:06:36-9#

B1: Ja. #00:06:40-7#

I: Und wie würdest du sagen, was beeinflusst, dass du tendenziell eher zum Tablet greifst in so einer Situation? #00:06:51-1#

B1: Bequemlichkeit. (grinst) #00:06:51-8#

I: Bequemlichkeit? (grinst) #00:06:51-8#

B1: Ja, auf jeden Fall. Das ist halt echt super entspannt damit, ja. #00:06:56-6#

I: Okay. Was schätzt du daran besonders, an dem Gerät? #00:06:59-7#

B1: Im Prinzip, dass es wie so ein Handy ist, Ich starte das jetzt nicht jedesmal neu und mache es wieder aus. Beim Laptop ist es halt wirklich so du machst ihn an, mit einem konkreten Ziel, meistens mehr oder weniger und das Ding (zeigt auf das Ipad) ist halt einfach wie ein Handy immer an und verbraucht halt nicht so viel Strom und deshalb lädt es halt, wenn es geladen werden muss aber bleibt im Prinzip den ganzen Tag an und ist halt von daher extrem einfach zu erreichen. #00:07:28-8#

I: Okay. Also es ist schnell greifbar, schnell verfügbar und man hat schnell einen Shop auf. #00:07:31-9#

B1: Genau, ja. #00:07:34-0#

I: Okay. Hast du schon auf Seiten gesurft mit dem Tablet, die nicht für Tablets optimiert waren? Wo die Auflösung nicht gestimmt hat oder die keine mobile Webseite gemacht haben. Hast du damit Erfahrung mit dem Tablet? #00:07:51-3#

B1: Also auf so Seiten klar, aber ob ich da jetzt darauf geshoppt habe, (..) also aktiv gekauft nicht, nur geguckt glaube ich schon, ja. Also im Prinzip so alle größeren Shops sind dafür ja meistens irgendwie auf die mobilen Sachen optimiert, ja. #00:08:08-4#

I: Okay. Würdest du aber eine Tablet optimierte Webseite bevorzugen beim Shoppen? Was sind Faktoren, die da hereinspielen für dich? Was ist dir da wichtig? #00:08:20-0#

B1: Ja, wie gesagt, Auflösung ist wichtig bei so einer Seite, dass du halt, wenn du daran kommst, die Seite halt komplett sehen kannst, dass du halt das Design komplett siehst, und dass du halt dann nicht groß mit zoomen und so herum suchen musst. Ja, dass die Links halt anklickbar sind, weil mit dem Ding, wenn du jedesmal rein zoomen musst, wenn du auf irgendetwas klicken willst, das ist schwierig finde ich wenn das nicht vernünftig und zumindest sagen das ist schwer, aber sonst würde ich sagen lege ich da jetzt nicht irgendwie primär Wert darauf, das ist jetzt zumindest so für mobile Geräte. #00:08:54-1#

I: Okay. Also du bist dann noch flexibel. Das ist nicht so... #00:08:59-3#

B1: Ja, ich würde schon sagen, dass ich da flexibel bin, ja. #00:08:59-5#

I: Also wenn es jetzt ein Produkt auf einer Webseite gibt, was du unbedingt haben möchtest... #00:09:02-7#

B1: Dann würde ich mich da auch durchklicken, ja. (grinst) #00:09:04-4#

I: Du würdest dich dann durchkämpfen so zu sagen. Auch wenn es nicht optimiert ist. #00:09:05-4#

B1: Ja. #00:09:08-9#

I: Okay. Was müsste deiner Meinung nach noch passieren in Zukunft, um das Erlebnis besser zu machen? Gibt es etwas, was du noch loswerden willst, was dich besonders stört? Irgendwelche Anregungen? #00:09:22-6#

B1: Nein, also ich persönlich finde halt PayPal super, weil es halt einfach ist. Und wenn man halt mit Paypal bezahlen kann, ohne dass da irgendwelche Gebühren darauf sind, dann finde ich das praktisch, weil du dann EINE Stelle hast, wo du deine ziemlich sensiblen Daten hast, mit Kontodaten und so etwas, wenn die da gespeichert sind, dann hat zumindest so ein bisschen so ein Sicherheitsgefühl und ich sage mal ich würde dann halt lieber irgendwo anklicken und mit PayPal bezahlen, regele das mit PayPal, anstatt irgendwelchen online Shops dann nochmal einzeln alle meine Daten einzugeben. Ich sage mal wenn du jetzt nur irgendwie mit Lastschrift bei einem kleinen Shop bezahlen kannst, dann überlegt man sich das vielleicht eher als wenn man sagen kann: "Ein Klick, das wird geregelt und gut ist." #00:10:01-5#

I: Okay. Und wenn du jetzt an Beträge denkst, wenn du alles über ein Tablet zum Beispiel einkaufen? Oder gibt es irgendwo ein Limit, wo du sagst... Zum Beispiel ein Preislimit, weil du jetzt von Sicherheit sprichst und... #00:10:19-6#

B1: Ja, also das würde ich jetzt nicht unbedingt an einem Preis fest machen, sondern eher so ein bisschen am Produkt. Ich meine so hochpreisige Produkte würde halt wahrscheinlich eher noch ausprobieren wollen. Daran würde es halt vielleicht liegen, dass ich halt wirklich einen Laptop kaufen würde oder so oder weiß ich nicht Auto, oder

weiss ich nicht, das steht jetzt für mich nicht zur Debatte aber die würde ich halt lieber ersteinmal einmal sehen, und wenn dann die Abwicklung über ein Tablet erfolgt, wenn ich der Seite vertraue, dann wäre das jetzt kein K.O. Kriterium, das wäre okay.

#00:10:54-2#

I: Okay, und wenn die Webseite jetzt nicht so ansprechend wäre für ein Tablet?

#00:11:03-8#

B1: Nicht ansprechend wäre okay, nicht vertrauenswürdig, wo ich dann denke so: "Okay, kein vernünftiges Impressum." Was auch immer. Dann würde ich sagen nein, dann lieber nicht. #00:11:09-6#

I: Okay, aber du ziehst jetzt keine Verbindung zwischen dem Design und der Vertrauenswürdigkeit für Tablets? #00:11:17-1#

B1: Nein. #00:11:20-5#

I: Okay (...) Wenn du noch irgendwie Anregungen hast, oder irgendwelche Fragen hast... #00:11:31-6#

B1: Nein. Alles super. #00:11:33-8#

I: Okay. Danke! #00:11:34-5#

B1: Ja, kein Problem. Bitte schön. #00:11:37-6#

## **Interview 5: Tom, Student of Business and Information Technology, Hamburg.**

I: Wo nutzt du dein Tablet denn normalerweise, wenn du damit shoppst? #00:00:12-0#

B1: Überall. In der Uni. Zu Hause. #00:00:15-5#

I: Ja? #00:00:16-4#

B1: Also es ist nur WLAN darin, also unterwegs eher NICHT. #00:00:17-5#

I: Okay, also wenn du dann daheim bist auf der Couch bist, oder im Bett oder wenn du halt... #00:00:22-5#

B1: Überall. #00:00:22-5#

I: Enstpannt. Okay. (lacht) #00:00:23-0#

B1: Ja. #00:00:24-0#

I: Welche Tageszeit ist das dann und wie häufig ungefähr? #00:00:29-3#

B1: Kommt ganz darauf an, also ich meine, wenn man jetzt zum Beispiel Stress hat mit der Uni oder sowas und sich dann irgendwie ablenken will, indem man halt ein bisschen shoppt, Frauen gucken nach sich Schuhe an, ich gucke mir Games an oder sowas...  
#00:00:37-9#

I: Ja okay. (grinst) #00:00:37-9#

B1: Ja? Und dann ist das schonmal, weiss ich nicht, vier mal am Tag oder so etwas, gucke in dann herein, vergleiche die Preise und so weiter und sofort, gucke, was in den Charts da ist, in den Verkaufscharts. #00:00:49-3#

I: Okay. #00:00:49-3#

B1: Ja, und das ist total tagesunabhängig von mir auf jeden Fall. #00:00:51-3#

I: Okay. Und bist du dabei alleine beim Shoppen, oder machst du das mit Freunden zusammen? #00:00:55-8#

B1: Ja. #00:00:59-3#

I: Und wenn du dich informierst über Produkte, tauschst du dich dann mit Freunden aus, oder wenn du etwas cooles gekauft hast? #00:01:00-9#

B1: Ja, teilweise. Aber weiss nicht, kommt halt darauf an, was. Wenn man sich einen neuen PC bestellt, oder so, dann klar, fragt man bei Freunden herum: "Und was habt ihr für welche?" und so weiter und so fort. Und dann macht man da halt natürlich so ein bisschen Vergleiche. Oder: "Okay, habt ihr das Spiel auch? Ja? Okay, wollen wir online zocken?" Und so ist es dann. Klar #00:01:17-5#

I: Okay. Also tauschst du das dann über Email oder so aus? #00:01:21-8#

B1: Whatsapp. #00:01:23-6#

I: Oder Whatsapp. Okay. Wenn du einkaufst, hast du dann ein spezielles Produkt vor Augen? Oder machst das halt eher so aus Langeweile, wie du gesagt hast. In der Vorlesung, wenn dir Langweilig ist. #00:01:34-2#

B1: Meinst du, ob ich die Kategorien durchsuche, oder ob ich einen Suchbegriff eingebe. #00:01:41-0#

I: Ob du schon eine klare Vorstellung hast, von dem was du shoppen möchtest.  
#00:01:42-3#

B1: Eigentlich schon, ja. #00:01:42-7#

I: Du hast eine klare Vorstellung. #00:01:45-8#

B1: Ja. #00:01:45-8#

I: Und ändert sich das dann im Laufe des Shopping Vorganges, dass du sagst: "Okay, ich könnte jetzt ein neues Game gebrauchen". #00:01:49-7#

B1: Ja, das kommt halt darauf an, wie schön Amazon das für einen anpasst.  
#00:01:56-2#

I: Ja... (Lacht) #00:01:56-2#

B1: Wenn dann andere Vorschläge und so weiter kommen, dann gucke ich mir die teilweise halt auch an. #00:02:02-7#

I: Also dieses: "Kunden haben auch gekauft..." und dann klickst du da drauf. #00:02:08-1#

B1: Customer Relationship Management. Welches Fach studierst du? #00:02:09-5#

I: Das ist BWL, was ich mache. #00:02:10-7#

B1: Ach Master. Okay, krass. Welcher Schwerpunkt? #00:02:10-7#

I: Also ich schreibe meine Thesis jetzt über online Marketing. Ich erzähle es dir, wenn wir durch sind. #00:02:20-8#

B1: Ja. Alles klar. #00:02:18-5#

I: Was kaufst du dann normalerweise ein, welche Produkte mit dem Tablet, so kategorietechnisch? #00:02:28-9#

B1: (..) Alles. #00:02:31-1#

I: Alles? #00:02:31-1#

B1: Alles. Von Kleidung, über Elektronik, über Uni Sachen. Alles. Weil also ich nutze ja jetzt auch das Amazon Prime für ein Jahr kostenlos für Studenten. #00:02:44-6#

I: Ja. #00:02:45-0#

B1: So und dadurch alles was mit Prime ist, kostenlos am nächsten Tag da oder sowas, kostet genauso viel, wie in einem Geschäft, wenn nicht günstiger, man spart die Fahrtkosten. #00:02:55-4#

I: Ja. Okay. #00:02:57-6#

B1: Also es ist auf jeden Fall bequemer, praktischer. Soviel Zeit haben wir ja auch in den stressigen Phasen nicht. Und so weiter. Das heißt auch Geschenke. Sagen wir jetzt für irgendwie für jemanden, der irgendwas etwas sucht oder so, dann ist das da am praktischsten, als wenn man jetzt durch tausend Läden rennen muss und so weiter und so fort. #00:03:14-1#

I: Okay. cool. Wie involviert bist du dabei? Wie sehr setzt du dich mit der Kategorie oder dem Produkt dann auseinander? #00:03:19-2#

B1: Sehr genau. #00:03:19-2#

I: Ja? #00:03:20-5#

B1: Also das heißt ich informiere mich auch noch teilweise über das Internet, lese mir die Rezensionen durch, und ja ich kaufe jetzt nicht nur was, weil da steht, super toll, mega geil und so ist klar. #00:03:31-6#

I: Okay. (lachen) Aber du gehst immer wieder zu Amazon zurück dann? Oder guckst du auch woanders? #00:03:40-1#

B1: Nein, klar, ich mache auch Preise vergleichen und so weiter und so fort, logisch, aber dadurch, dass Amazon so einen hohen Status hat zum Beispiel und so weiter und so fort.. #00:03:47-6#

I: Ja. #00:03:47-6#

B1: ... Und man sich sicher ist, und schon routiniert ist oder sowas, bleibt man halt meistens dabei, selbst wenn es irgendwo anders vielleicht, im Verhältnis 5 Prozent günstiger ist, oder so etwas. #00:03:59-6#

I: Okay. Hast du dich mal erwischt, dass du vielleicht noch etwas komplett anderes eingekauft hast, als du ursprünglich geplant hattest? #00:04:06-1#

B1: Höchstens wenn ich extreme Langeweile habe, und dann einfach mal eine Stunde da durch zappe oder so. #00:04:10-3#

I: Okay, aber es ist schon passiert, dass du dann dieses Cross Selling, hast du dann wahrgenommen und dann ist mehr im Einkaufswagen gelandet? #00:04:16-0#

B1: Ja. (grinst). Bei den Apps genauso. #00:04:21-7#

I: Und hast du dabei auch mal die Zeit aus den Augen verloren, dass du damit so beschäftigt warst, dass du gesagt hast: "Oh, jetzt ist es schon so spät." (lacht.) #00:04:31-6#

B1: (..) Eher nicht. Maximal vielleicht, zwanzig Minuten oder sowas am Stück. Oder eher ab und zu wieder rein gucken, jeden Tag, oder so, weil die Preise ja auch stark schwanken. Du, aber auf jeden Fall, wenn du das auf das direkt aufs Tablet beziehst, es reizt einfach mehr dazu, weil man hat es halt überall, immer dabei und geht jetzt nicht extra an den PC, setzt sich hin und sagt: "Okay, ich google was." Und wenn man halt beispielsweise, ich arbeite damit ja durchgehend für die Uni (zeigt auf iPad) und einfach mal swap, zack und rüber. Und das verleitet dazu auf jeden Fall schon mal mehr. Und auch wenn man jetzt irgendwie halt unterwegs ist, oder sowas, also ich weiss nicht, du beschränkst es nur auf das Tablet, nicht auf Smartphones? #00:05:12-8#

I: Es gilt jetzt generell nur auf Tablets, ja. #00:05:13-8#

B1: Okay. Ja, gut aber trotzdem. Wenn man halt auch mobiles Internet auf dem Tablet hat, oder sowas, guckt man, Okay, bis so und soviel Uhr oder sowas, kann ich über Internet bestellen, dass es morgen da ist, und dann passt man das natürlich dem auch an. Dass man da nicht extra gucken muss: "Oh, scheisse, ich muss nach Hause." Oder sowas, weiss ich nicht, ob das relevant für dich ist. #00:05:33-1#

I: Klar, nein, das läuft alles mit rein. Hast du das Gefühl, dass du mit deinem Computer, wenn du jetzt vor dem Rechner sitzt, anders einkaufst, oder mit dem Tablet anders einkaufst, als mit deinem Rechner? Vom Verhalten oder vom Erlebnis? #00:05:46-7#

B1: Ja, von dem Erlebnis her ist es so, der Computer spinnt nicht so viel rum. Also ich weiss nicht, wie es für andere Apps ist, aber ich glaube, es gibt zwei Stück von Amazon, und da hängt sich das gerne mal auf. #00:05:58-6#

I: Die Apps meinst du? #00:05:58-6#

B1: Ja. So, oder du kannst halt. Also es spinnt rum, das heißt du willst etwas anklicken, geht nicht, du musst erst etwas anderes anklicken, und dann zurück gehen und so weiter, was das ganze natürlich einschränkt. Dann hast du, wenn du KEINE App nutzt, sondern das Internet, hast du das Problem, dass du zum Beispiel, wenn du ein Video angucken willst, kein Flash hast. Das fällt auch jedes mal auf, obwohl die Internet Seite an sich, ist besser und übersichtlicher gestaltet, und auch mehr Informationen drin, ab und zu und ja aber ich glaube, das ist App abhängig. #00:06:35-0#

I: Okay. Was hältst du von diesen speziellen Shopping Apps für Tablets? Die Amazon App oder die Ebay App zum Beispiel? Würdest du die vorziehen, einer normalen Webseite? #00:06:41-0#

B1: Kommt darauf an, zum so shoppen oder sowas, einfach mal durchgucken, wenn man auf der Terasse sitzt oder sowas, klar schon, aber wenn man jetzt was ganz spezielles, was teures kaufen will oder sowas, dann ist es am PC finde ich übersichtlicher, und genauer, und ja. #00:07:01-6#

I: Okay, hast du auch Erfahrung mit Einkäufen bei normalen Webseiten, die nicht für Tablets optimiert worden sind? Oder die eben keine mobile Webseite hatten? #00:07:08-3#

B1: Nein eigentlich nicht. #00:07:08-3#

I: Also du warst noch garnicht mit dem Tablet auf so Seiten, wo du dann gesagt hast: "Da ist jetzt ein Produkt, das ich unbedingt haben will." #00:07:12-8#

B1: Inwiefern? Ob ich das auf der Seite auch gekauft habe? #00:07:15-1#

I: Sagen wir du gehst auf eine Suchmaschine, und du willst einen neuen Laptop kaufen und der ist jetzt bei Redcoon zum Beispiel 10 Prozent günstiger, als auf Amazon. Und sagen wir Redcoon hat jetzt keine mobile Webseite. Und jetzt gehst du mit deinem Tablet da drauf. #00:07:28-6#

B1: Achso, ja doch. Auch schon. Beispielsweise für PC Komponenten oder sowas. #00:07:32-6#

I: Ja. #00:07:33-1#

B1: Da gibt es ja auch verschiedene Websites und die haben keine App und da bin ich dann auch drauf und so weiter und so fort und vergleiche das dann immer von den Preisen her, aber (..) bestellen tue ich es dann letztendlich aber am PC. #00:07:46-5#

I: Aha. #00:07:46-5#

B1: Also das heißt nicht da drüber (Zeigt auf das Ipad), und so weiter und so fort, weil beispielsweise, mit dem Tablet ist es ja auch so, beim PC sind meistens die Passwörter gespeichert, so und bei wichtigen Sachen, die halt auf das Konto oder sowas zugreifen, speichere ich das natürlich auf dem Tablet nicht, weil du kannst es verlieren. Ich habe zwar einen Code drin und so weiter, aber es ist trotzdem unsicher. Also finde ich persönlich. So, und daher teurere Käufe oder sonst was halt meistens am PC. #00:08:13-6#

I: Okay. Wenn du jetzt noch etwas verbessern könntest am Tablet Shopping, was würdest du anders machen, was würdest du empfehlen, was stört dich besonders? #00:08:30-8#

B1: Gleich mal ein Patent darauf ansetzen, wenn ich jetzt etwas gutes sage. (Lacht.)



#00:08:35-4#

I: Ich meine, gibt es irgendwas, was dich besonders stört? Vielleicht mit der Bedienerfreundlichkeit, oder... #00:08:45-0#

B1: Also wie gesagt, die Webseiten, ich weiss jetzt nicht, wie das bei Android Tablets ist, aber das halt viele Webseiten, die Flash haben, dass das dann nicht klappt. Ich weiss nicht, ob dann das Tablet so optimiert werden muss, dass es Flash fähig ist? Wie gesagt, ich weiss nicht, wie das mit Android ist. #00:09:02-1#

I: Also in der Regel sagt man, das über HTML 5 das dann zu machen. #00:09:05-9#

B1: Okay. #00:09:05-7#

I: Dann über den Code, könnte man das praktisch so programmieren, dass es für alle Geräte praktisch darstellbar ist. Das wäre eine Möglichkeit zum Beispiel. Also da du ja in meinen Augen intensiv gerne mal einkaufst, habe ich noch einen kleinen Bonus. (Lacht) Sagt dir Flow was, hast du das mal gehört? #00:09:29-6#

B1: Flow? #00:09:28-9#

I: Flow Theorie. #00:09:29-5#

B1: Nein. #00:09:32-7#

I: Also ich würde es dir gerne erzählen. Also das ist von einem Ungarn in den Neunzigern entwickelt worden, und der ist in die USA ausgewandert und ist ein Psychologe und der hat Glücksforschung betrieben. Und der wollte herausfinden, was Leute tun, wenn sie glücklich sind, in dem Moment, wo sie Glück empfinden. #00:09:47-8#

B1: Okay. (grinst) #00:09:48-5#

I: Und der hat eben herausgefunden, dass das ein bestimmtes Mindset ist, und dass die Leute bei einer Tätigkeit praktisch beschäftigt sind und dabei sehr INVOLVIERT sind bei dieser Tätigkeit. Zum Beispiel ein Hobby, was sie besonders gerne machen. Und in dem Moment zählt nichts anderes, als die Aufgabe an sich. #00:10:07-5#

B1: Okay. #00:10:07-5#

I: Und die Person taucht in diese Aktivität praktisch vollständig ein und ist damit vollkommen beschäftigt und verliert daher auch das Gefühl für Raum und Zeit so ein bisschen. #00:10:18-5#

B1: Okay. #00:10:18-5#

I: Also geht praktisch voll darin auf. Das Gefühl kann kommen und gehen, je nach Unterbrechung eben und dabei ist auch wichtig, dass die Aktivität, die du durchführst in der Balance ist, zwischen deinem Können, was du schon kannst, und zwischen neuen Reizen. Also wenn die Aktivität zu schwer ist, dann ist es zu herausfordernd, dann ist es frustrierend und wenn es zu leicht ist, dann ist es langweilig. #00:10:47-2#

B1: Ja. #00:10:47-2#

I: Also, dass man da eben eine Balance findet. Könntest du dir vorstellen, dass es so etwas gibt, beim online Shopping? #00:10:57-8#

B1: Ich glaube (lacht), das ist jetzt doof gesagt, aber ich glaube da könntest du mal die Frauen fragen. Weiss ich nicht. Also bei mir persönlich ist das jetzt nicht so. Also wie gesagt, meistens konkrete Sachen. Aber ich weiss nicht, wenn die sich die Schuhe angucken, dann die Schuhe, dann die Schuhe, dann weiss ich nicht, vielleicht sind dann zwei, drei Stunden vergangen und dann verlangen sie dann irgendwie ein paar oder so. #00:11:23-4#

I: Okay. (Lacht) #00:11:23-8#

B1: So rein vom Cliché her, so. Mein einer Professor hat das auch gesagt: Frau shoppt, holt sich weiss ich nicht was, zehn paar Schuhe, schickt acht schon dann zurück oder sowas. Naja egal. (lacht.) Also mir persönlich, geht das nicht so, dass da so ein richtiger Flow entsteht, also ich weiss es nicht, das ist jetzt wahrscheinlich nicht direkt darauf bezogen aber das heisst, du meinst, dass die Stimmung durch das Shoppen entsteht. #00:11:53-0#

I: Ja genau. #00:11:53-0#

B1: Und nicht aufgrund der Stimmung man shoppt. #00:11:55-3#

I: Das ist so ein sich gegenseitig stärkender Effekt. Also, wenn die Webseite es eben schafft, dieses Erlebnis zu erzeugen, und es aufrecht zu erhalten, und es gibt Forschung darüber, dass Leute, die sich darin befinden, dass die halt tendenziell mehr einkaufen. Und dass die tendenziell auch mehr zu Impulskäufen neigen. #00:12:14-3#

B1: Ja, okay, das würde ich bei mir jetzt nicht so sagen. #00:12:18-2#

I: Aber du könntest dir vorstellen, dass es so etwas gibt? #00:12:22-3#

B1: BESTIMMT. Also ich weiss nicht. Oder anders herum. Der Flow ist jetzt auf positive Gefühle bezogen, oder? #00:12:28-5#

I: Ja, ist ein Glücksgefühl im Prinzip. #00:12:29-0#

B1: Okay, ja. Ich denke mal negative Gefühle, also okay nicht DURCH die Website.

Aber halt, was ich eben meinte, DURCH negative Gefühle gehst du shoppen und dann steigert sich dadurch dann halt dein Glück und dadurch bist du halt befriedigter als vorher. Das kann ich mir vorstellen, ja. Also wie gesagt, es erzeugt auch Ablenkung. Also beispielsweise, wie gesagt, wenn man jetzt irgendwie halt im Lernstress ist, oder sowas, wenn man dann einfach irgendwie eine halbe Stunde sich etwas anguckt, was man dann vielleicht nach den Klausuren sich kaufen will und sich darauf freut oder sowas, dann ist das irgendwie ein Anreiz dazu, dass man jetzt zum Beispiel sagt: "Vielleicht ist das zeitintensiv, ich weiss jetzt nicht, was man sich kauft, oder wenn man sich was neues kauft, was halt nicht alltäglich, ist oder sowas. #00:13:07-8#

I: Ja. Als Belohnung vielleicht? #00:13:08-8#

B1: Ja, genau. Und dann sagt man sich sozusagen: "Okay, wir nehmen das jetzt durch, und dann hast du, wenn du die Klausur durch hast, hast du dann dieses, als Belohnung. Als schönes Erlebnis irgendwie. #00:13:21-7#

I: Okay. Hast du sonst noch irgendwelche Ideen, Denkansätze. #00:13:37-5#

B1: Direkt aufs Tablet bezogen. Ich finde das schwierig. Das ist ja eine sehr eingeschränkte Spalte, oder? #00:13:41-2#

I: Ja, es ist ein Trend. Und der Trend ist natürlich, dass die Tablet mehr oder weniger die stationären Rechner ablösen und es wird diskutiert, dass Kunden mit dem Tablet anders einkaufen. #00:13:57-0#

B1: Okay. #00:13:57-0#

I: Und deswegen mache ich die Forschung, weil ich das herausfinden will. Also zum Beispiel, um auf dieses Flow zurück zu kommen. Eine gute Webseite versucht natürlich dieses Flow empfinden aufrecht zu erhalten und zu verstärken. Konstant. Und wenn du jetzt zum Beispiel mit dem Tablet auf eine Webseite gehst, die nicht optimiert wurde für Tablets, dann kann es halt passieren, dass dieses Flow Empfinden abbricht. #00:14:21-1#

B1: Ah okay. #00:14:19-1#

I: Dass der Kauf dann eben nicht zu Ende geführt wird. Solche Sachen. #00:14:23-0#

B1: Ja. Weiss ich nicht. Bei Tablets, also wie gesagt, man hat es immer dabei. Man shoppt häufiger würde ich sagen. So. Aber dadurch, ich weiss jetzt nicht auf was das direkt bezogen ist, aber ich würde sagen, auch dass die Stornierungen dadurch erhöht werden. Also ich habe es ganz oft, dass ich spontan sage: "Okay, Bam." und eine halbe Stunde später sage: "So, nein, doch nicht." #00:14:45-1#

I: Aha, da hast du dann also spontan eingekauft. #00:14:48-1#

B1: Ja. #00:14:48-1#

I: Aha, interessant. #00:14:50-1#

B1: Und das ist, weiss ich nicht im letzten Jahr oder was, okay. Ja, das würde ich wirklich so auf das Tablet beziehen, weil an einen PC setzt man sich nicht so, und macht es absolut spontan. Und hier ist es ja wirklich so (zeigt auf das Ipad) SWIPE rüber sozusagen und dann ist man drin und dann so: "Oh, heute Angebot" und dann so: "Brauchst du eigentlich garnicht." Aber schon hier! Das würde ich damit direkt verbinden. Ansonsten so extrem viele Unterschiede fallen mir dabei jetzt nicht direkt auf sofort auf. Gut, ich bin auch nicht im Thema drin. #00:15:25-2#

I: Okay. Cool. Danke. #00:15:30-2#

B1: Kein Ding.

## **Interview 6: Longoria, Spanish Exchange Student, Heidelberg.**

I: When did you buy your Tablet? #00:00:09-4#

B1: May, last year. #00:00:10-6#

I: May, last year. So you have it for about one year now. #00:00:14-7#

B1: Yes. #00:00:15-2#

I: And when did you start shopping? Like immediately afterwards, or...? #00:00:25-6#

B1: After a couple of months. #00:00:26-0#

I: Okay, a couple of months? #00:00:26-7#

B1: Yes. #00:00:27-0#

I: Okay. And when you are shopping with your tablet, where are you normally shopping using it? What is the location? #00:00:38-4#

B1: Of my tablet? #00:00:38-4#

I: You with your Tablet. Like... #00:00:41-1#

B1: Always home. I do not usually shop in public. #00:00:42-7#

I: Okay. Are you chilling in your bed or on your couch. Alright. #00:00:46-9#

B1: Okay. #00:00:50-9#

I: And during which daytime? And for how long. #00:00:57-7#

B1: I would say probably evenings. #00:00:58-0#

I: Evenings. #00:01:00-9#

B1: And not more than thirty minutes. #00:01:00-8#

I: Okay. #00:01:05-0#

B1: Ja. #00:01:07-6#

I: When you are shopping are you just by yourself? Or are shopping with your friends and showing your tablet around and... #00:01:14-0#

B1: No, no (smiles) Just by myself. #00:01:14-5#

I: Okay, but are you sharing links? #00:01:18-6#

B1: No... #00:01:18-6#

I: Like if you find something really cool you want your friends to see, are you sharing the link? #00:01:25-8#

B1: Yes. #00:01:23-4#

I: Yes? Okay. So when you start shopping. Do you have like a clear goal or do you just shop just for fun, like browsing and playing around? #00:01:37-4#

B1: I would like to say, I start with a goal but then I of course, browse. #00:01:39-8#

I: Okay. #00:01:40-1#

B1: Yes. #00:01:40-4#

I: Are you using like price comparison websites? #00:01:46-4#

B1: No. #00:01:48-9#

I: No? Any other specific websites you are using? #00:01:50-7#

B1: Apps. #00:01:51-5#

I: Apps? Which? #00:01:54-7#

B1: Amazon for example. #00:01:54-1#

I: The Amazon App? #00:01:54-7#

B1: Yes #00:01:54-7#

I: Okay. Do you have Amazon in Spain? Because in Portugal they do not have it there and if you order something in Portugal normally, they deliver it from the UK. #00:02:08-2#

B1: Oh, yes. #00:02:11-1#

I: And the shipping is pretty cheap comparably. #00:02:12-4#

B1: Oh really? #00:02:12-9#

I: Yes. But they also ship from Germany for Example. #00:02:15-1#

B1: Yes. I use the German one. #00:02:16-7#

I: Ah, okay. So, do you speak German as well? #00:02:20-2#

B1: A little bit, but you know... #00:02:22-6#

I: But you can read all the instructions... #00:02:25-6#

B1: Yes. #00:02:25-7#

I: Oh, interesting. Okay. (...) What are the products you are normally shopping for? Do you have some specific product categories? #00:02:37-5#

B1: Yes. Usually it is something, that I do not find in Supermarkets. So like wierd food, or household, utilities, stuff like that. #00:02:52-7#

I: Alright. And entertainment products? #00:02:57-3#

B1: Not so much. #00:02:57-3#

I: Fashion? #00:02:57-3#

B1: No. #00:02:57-7#

I: No? Alright, okay, interesting. And how important is the variety of products, you have, when you are shopping? Is that important to you, or is it more important that you find directly what you need? #00:03:16-6#

B1: Oh well. Actually, I have been very overwhelmed by the variety of products. When I am looking for something and there is like pages and pages, I cannot decide and I spend way too much time on it. So I like to, yes. A bite more restrictive selection. #00:03:32-2#

I: Okay. So, when you are shopping are you more rational or more affective? Can it happen that you are highly involved with a certain kind of product and you really want to learn more about that product and you get involved? #00:03:53-3#

B1: You mean if I actually read all the... Yes I read it. **I usually spend a lot of time. If I am seeing a product, I might shop, I am usually spending DAYS, just trying to figure if it is right.** #00:04:09-9#

I: And did it happen, to you that you spent more time on shopping, than you initially planned? #00:04:20-5#

B1: Yes, always. #00:04:21-9#

I: That happened? #00:04:23-5#

B1: Yes. (laughs) #00:04:23-5#

I: Can you describe how it happened, why do you think it happened? #00:04:28-5#

B1: I could not decide, if I want a product, or the other one, I spend days, just researching everything. #00:04:34-5#

I: Yes. #00:04:34-5#

B1: Or comparing or just thinking about it: "Oh, do I really need it?" And then (...) #00:04:43-1#

I: So it is not a straightforward decision. #00:04:43-1#

B1: Exactly. #00:04:43-1#

I: Okay. (...) Do you have a PC at home as well? Or a Laptop? #00:05:00-2#

B1: I do not really use it that much since I got this. (points on her tablet) #00:05:02-0#

I: Okay. Nice. And for shopping you always use your tablet? #00:05:06-6#

B1: Yes. #00:05:08-7#

I: Okay. Nice. And is there a specific reason, why you prefer your tablet for shopping instead of your PC? #00:05:19-3#

B1: I barely even open the PC. Because this is so much easier and faster. So I barely touch the PC. #00:05:28-9#

I: Alright. And you said that you are using those shopping apps. Like the Amazon app. #00:05:36-9#

B1: Yes. #00:05:36-9#

I: And would you also use regular websites for shopping? #00:05:40-4#

B1: Yes. But not so much. I never actually ended up shopping with those. I just looked and then I decided to go back. #00:05:48-7#

I: Why? #00:05:48-7#

B1: I do not know. I am not sure. It was just fashion websites. I just looked around and then I decided I do not really need it. But for the Amazon, I mainly go for stuff that I need. So I end up shopping. Does that make sense? #00:06:15-0#

I: Yes. I guess. Did it happen, that you bought more, than initially intended on the Amazon App? #00:06:25-2#

B1: Yes, but I like to think, I needed them. #00:06:27-3#

I: (laughs) Okay. So it starts with a goal, and then you always have like those suggestions. #00:06:32-3#

B1: Yes. #00:06:32-3#

I: Do you fall for them? Or something. #00:06:37-5#

B1: Not really. But you end up: "Oh, I wonder if they have this." And then you are looking. Yes. #00:06:48-5#

I: Okay, so you get intrigued. #00:06:47-4#

B1: Yes. #00:06:49-7#

I: And then you look for it. So you normally do not shop from websites, which are not made for tablets. You are always using the Amazon app. #00:07:00-6#



B1: Yes, maybe. #00:07:01-3#

I: And what if you need something special you cannot find on Amazon? #00:07:07-5#

B1: Oh, then I would look, yes. Then I would search around but that never happened.  
#00:07:11-6#

I: Or what if it is cheaper on another website? #00:07:14-7#

B1: Well. (..) I do not know if I would actually take the time to look for it on another website. #00:07:33-5#

I: So you are happy with what Amazon has to offer and then you just go for it. You trust, that the Amazon price is quite fair and then you just go for it? #00:07:40-1#

B1: Mainly. #00:07:48-5#

I: Maybe one last question. In your opinion. What can be improved? #00:07:54-7#

B1: About what? #00:07:54-9#

I: About the tablet shopping experience. If you could provide any suggestions now. Something that bothers you or really pisses you off? (laughing) What about functionality? Did you ever try to return a package? #00:08:14-7#

B1: Oh, no. #00:08:14-7#

I: Do you always keep what you ordered? #00:08:17-2#

B1: Yes, even if I do not like it. #00:08:18-9#

I: Alright, is there a reason for that? #00:08:20-0#

B1: Should I return something? #00:08:24-4#

I: Well, if is broken. #00:08:24-9#

B1: Not broken, but if I do not like it. #00:08:28-3#

I: You can always return it, you have like 14 days to return everything you want.  
#00:08:29-9#

B1: I think it is pense. (shows a battery pack) #00:08:34-2#

I: Is it a battery pack? #00:08:37-1#

B1: But you have to shake it to turn it on and off. So when I am walking and charging, it turns on and off and on and off. So it is useless. #00:08:47-9#

I: It is broken. #00:08:47-9#

B1: No it is not. It is just the way it is designed. (laughs) Very stupidly. #00:08:53-4#

I: Ah okay. You can return it. #00:08:56-5#

B1: Anyways. Improvements. I have no clue. #00:09:07-3#

I: Okay. You are happy. #00:09:04-4#

B1: Yes. #00:09:06-8#

I: Alright. Do you have any comments or... #00:09:07-6#

B1: What is this for? #00:09:14-7#

I: The idea is. I want to show that people, using their tablets for shopping, they are shopping in a different way, than people like using their computers. #00:09:24-5#

B1: I think they are shopping more. #00:09:26-6#

I: Yes? Why? #00:09:27-5#

**B1: I never shopped until I had this. (points on her tablet) So, readily the app just right there looking at me and saying: "Yeah, you need some stuff!" So yes. On my computer I would NEVER just go on Amazon like that. But here it is there, the app, and it is staring at you and you want to click it, something like that. So I NEVER shopped so much until I got this. #00:09:53-7#**

I: Ah interesting, and you never shopped with your computer before? #00:09:58-2#

B1: I looked around but I thought: "Meh, what for?" #00:09:59-3#

I: Okay, and the Amazon app was so sexy for you that you decided to sign up for an account? #00:10:06-0#

B1: Well, I needed something, and I signed up and THEN I just kept the app and it is just there staring at me. #00:10:14-1#

I: Are you using ebay as well? #00:10:15-6#

B1: Not so much. I mean I have looked around, a lot... #00:10:20-7#

I: Do you like the website or do you prefer the app? #00:10:22-1#

B1: The app is good I think. But I do not like ebay in general, it is a bit shady. I do not know. Have you shopped with ebay? I do not know I have a bad experience with eBay. I do not like it. #00:10:35-3#

B2: I once bought a PS3 for a tenner in Africa. #00:10:42-1#

B1: What really? #00:10:42-9#

B2: Yes. #00:10:47-2#

I: I mean another theory I am working with is that people, which are really engaged in their shopping experience, they feel some kind of flow experience. #00:10:59-0#

B1: Aha. #00:10:59-0#

I: Have you heard of the flow theory? #00:11:00-8#

B1: No. #00:11:04-9#

I: Did you? It is like a psychological theory and it was created by an Hungarian in the nineties. He had like this idea that people, which are really engaged in an activity or a hobby or a sport, whatever and they really like what they are doing and they are really enjoying the experience. They really dive into that experience. They lose control over their surroundings. #00:11:29-7#

B1: Right. #00:11:29-7#

I: They lose control over time and they really ENGAGE. #00:11:32-9#

B1: Wow. #00:11:32-9#

I: Yes and there has been research that people can also get this feeling during online shopping. #00:11:44-3#

B1: Wow. #00:11:44-3#

I: Can you imagine that someone can have this kind of feeling? #00:11:47-7#

B1: YES! #00:11:47-5#

I: Did you have that? Can you describe it? #00:11:48-5#

B1: Well you know, you lose track of time a little bit, because it is so fun, just to be there

and to look at stuff, even though you do not end up buying it. Just "Aah". So I understand. #00:12:01-0#

I: (laughs) So do you feel aroused? #00:12:10-3#

B1: I do not know but I understand. #00:12:19-4#

I: So do you think that the shopping design from the app is actually supporting that kind of feeling? #00:12:20-1#

B1: Yes. #00:12:25-7#

I: The swiping? What is it? What do you think? The design? #00:12:31-7#

B1: Everything in a tablet is very basically designed. So, instead of the simple menus. "Oh, menus!" And stuff like that, it is designed to look a bit more simple and fun and interactive. So i think it is a bit more, I do not know, just easier to see it. I do not know. It is easier. #00:13:02-6#

I: The perceived ease of use you think it is better on the app? #00:13:02-5#

B1: Yes, really. #00:13:09-6#

I: Alright, anything else you want to add? #00:13:11-1#

B1: (head shaking) #00:13:11-5#

I: Alright, cool.

## **Interview 7: Patrik, Banking Specialist, Mannheim**

I: Okay. Also. Wann hast du dein Tablet gekauft? #00:00:13-5#

B1: Letztes Jahr im Juli. #00:00:13-5#

I: Letztes Jahr im Juli. Und wann hast du das erste mal damit geshoppt? #00:00:14-5#

B1: Sofort, weil ich vorher auch auf dem iPhone immer geshoppt habe. Und das gleiche in grün dann auf dem Tablet. #00:00:28-1#

I: Okay. Und in welchen Räumen benutzt du es dann oder wo? #00:00:30-2#

B1: Meistens im Schlafzimmer im Wohnzimmer. #00:00:37-2#

I: Auf der Couch dann? #00:00:37-2#

B1: Ja, genau. #00:00:36-6#

I: Welche Tageszeit ist das, und wie häufig? #00:00:41-0#

B1: Entweder früh morgens, nach dem Aufstehen. Oder direkt nach dem Arbeiten.  
#00:00:48-9#

I: Und für wie lange? #00:00:50-2#

B1: Also ich weiss meistens genau, was ich will und dann brauche ich nicht länger, als eine viertel Stunde. #00:00:58-6#

I: Okay. #00:00:58-6#

B1: Manchmal recherchiere ich aber auch abends und dann kann es manchmal bis zu einer Stunde gehen, im Bett. Aber dann kaufe ich nichts und recherchiere nur. Ja und ansonsten, viertel Stunde. #00:01:08-7#

I: Und bist du dabei alleine? #00:01:11-2#

B1: Ich bin alleine. #00:01:11-2#

I: Und wenn du was cooles entdeckt hast, teilst du dann auch den Link, sharest du dann mal den Link über Whatsapp oder eMail... #00:01:23-2#

B1: Eher selten. Manchmal schicke ich dann etwas der Freundin, wenn es um Wohnungseinrichtungen geht. Oder per eMail an einen Kumpel. Weil der sich auch ziemlich gut auskennt mit Interiör oder mit Design im Allgemeinen. Aber größtenteils share ich es nur unter zwei Personen, ja. #00:01:41-6#

I: Du hast jetzt schon gesagt, dass du eigentlich recht zielgerichtet einkaufst, ist das nur am Anfang so, dass du ein Ziel hast, oder würdest du sagen dass du generell auch mehr so just for fun mal shoppst? Und guckst, was es gerade neues gibt. #00:02:03-5#

B1: Wo ich manchmal herum stöbere, ist auf Creative Inneneinrichter, die App also CI Design. #00:02:08-7#

I: Ja? #00:02:09-0#

B1: Und im Apple Store. Die beiden Apps, da gucke ich eigentlich immer so rum und

gucke, was es neues gibt. Ja, gerade beim Apple Store gucke ich gerade immer, was gibt es für neue Boxen oder für neue Hüllen, da stöbere ich dann meisten ein bisschen, und klar CI Design, da gibt es ja, was weiss ich, über hundert verschiedene Hersteller von Design Möbeln, und da bin ich auch immer lange unterwegs, ja. Aber gerade bei Amazon... #00:02:43-4#

I: Ja? #00:02:43-4#

B1: ... Da kaufe ich sehr sehr ZIELGERICHTET ein. Manchmal gucke ich dann auch noch, was Amazon mir empfiehlt, bei Eiweiss gerade, was die für verschiedene Produkte empfehlen oder aufzeigen aber sonst alle andere Sachen, weiss ich genau was ich will und kaufe es dort dann direkt ein. #00:03:01-4#

I: Okay. #00:03:01-4#

B1: Es ist halt bequem. #00:03:02-0#

I: Ja. Und benutzt du auch Preissuchmaschinen? #00:03:04-6#

B1: Ja. Geizhals habe ich drauf als App. Ja eigentlich nutze ich in der Regel nur Geizhals. #00:03:13-5#

I: Und wenn du jetzt mit Amazon einkaufst... #00:03:15-5#

B1: Ja. #00:03:15-5#

I: ... nutzt du dann die Shopping App? #00:03:18-3#

B1: Ja natürlich, nur. #00:03:19-8#

I: Also keine Website? #00:03:20-6#

B1: Nein, nur App. Ich wüsste garnicht, wann ich das letzte mal am Desktop geshoppt habe. Eigentlich nur über die App. Ist halt super komfortabel und geht halt schnell mit one click und beim Apple store mit express checkout. Weil ich ja genau weiss, was ich will und dann one-click und ich habe es. Fertig. #00:03:42-9#

I: Und was kaufst du normalerweise an, was sind das für Produkte oder was für Kategorien? #00:03:46-8#

B1: Vielfältig, also ich habe bestimmt schon vierzig Packungen nur Lavendel gekauft, also getrockneten Lavendel. Ich habe Öl für das Auto gekauft über Amazon, Ich habe Eiweiss gekauft über Amazon, Haargel, Kompass, ach du kriegst bei Amazon alles. Also... #00:04:14-5#

I: Was ist mit Unterhaltungselektronik. #00:04:19-1#

B1: Ja, Mp3s habe ich mir schon gekauft, dort bei Amazon für 99 Cent. #00:04:20-6#

I: Okay. #00:04:21-7#

B1: Ein Album schon gekauft dort, ja du kriegst ALLES auf Amazon. #00:04:28-3#

I: Wie wichtig ist dir diese Produktvielfalt, dass du da alles kriegst? #00:04:30-4#

B1: Unglaublich wichtig, weil Amazon natürlich immer Tiefpreisgarantie hat. In aller Regel und ich auch schon genau weiss, wieviel die Produkte in der Stadt kosten. Und dann sehe ich, dass Amazon immer zwei bis fünf Euro im Schnitt günstiger ist, und dann sage ich mir: "Warum, in aller Herrgottsfrühe soll ich in die Stadt fahren, wenn ich es bei Amazon mit one-click kriege, und dann noch fünf Euro günstiger und ohne Versand?" #00:04:59-3#

I: Ja. #00:05:01-8#

B1: Das ist ja gar keine Frage für mich, auch betriebswirtschaftlich die ZEIT, die ich einspare. Ich muss nicht in die Stadt, ich muss keinen Parkplatz suchen, ich habe meine Ruhe vor Leuten, vor Massenauflauf, kein Bock da drauf, ja? Und das mache ich alles über die App, habe es günstiger, kriege es frei-haus geliefert, was will man mehr, ja? Das ist überragend. #00:05:20-7#

I: Und hast du dich mal dabei erwisch, dass du vielleicht mehr Dinge gekauft hast, oder noch etwas komplett anderes, als was du ursprünglich geplant hattest? #00:05:27-3#

B1: Ja. Also mehr gekauft von einem Produkt, ja. Also anstatt von zum Beispiel zwei Liter Öl habe ich dann gleich FÜNF Liter Öl gekauft, weil ich mir sage, hey warum soll ich jetzt zwei Liter Öl bestellen, die habe ich relativ schnell wieder durch. #00:05:41-7#

I: Ja. #00:05:42-1#

B1: Zahle aber einmal vier Euro Versand, weil es ein Marketplace ist und kein direkt Amazon. #00:05:50-3#

I: Okay. #00:05:50-5#

B1: Und da habe ich mir gedacht: "Komm, machst du gleich fünf. Dann zahlst du nur einmal Versand. Anstatt zwei Versand, und wieder Versand. Also gleich Fünf oder Sechs und dann nur ein Versand." Oder manchmal bietet Amazon beim Eiweiss: "Pass auf, wenn du regelmäßig, einmal im Monat, die Ware nimmst, kriegst du zehn Prozent Rabatt. Bumm." Habe ich auch gemacht. Ja? Ist ja auch eine coole Sache, weil ich brauche sowieso immer einmal im Monat Eiweiss, ja? Da führt kein Weg daran vorbei und dann kriege ich noch über die Dauerschleife 10 Prozent Rabatt, ja? Das ist auch nochmal geil, ja? #00:06:24-2#

I: Okay. #00:06:23-2#

B1: Also das ist schon mächtig. #00:06:23-2#

I: Dass du mal was komplett anderes noch dazu gekauft hast, oder Produkte, die sich ergänzen? #00:06:31-0#

B1: Selten. #00:06:32-3#

I: Komplementär? Zum Beispiel, wenn du jetzt einen Haarschneider kaufst, dann wird dir noch das Öl dazu angeboten, um das Gerät zu schmieren, sowas zum Beispiel. #00:06:41-3#

B1: So Cross-Selling? Nein eher nicht, weil ich ja auch aus der Schiene komme, und weiss wie das abläuft, psychisch und das kann ich dann schon ganz gut ausblenden. Also da bin ich relativ opportunistisch eingestellt. #00:06:53-8#

I: Ja. Okay. Und die eBay App? Wie findest du die? #00:06:57-8#

B1: Muss ich ehrlich sagen, ich habe sie zwar, aber ich nutze sie nicht. Also kann ich wenig Aussagen darüber machen. Also Amazon App wird genutzt jeden Tag. Diese Apple Store App, einmal die Woche mindestens und Kreative Einrichter, täglich. Ja? #00:07:18-0#

I: Und wenn du jetzt einkaufst, ja? Während dieses Vorgangs, wie beschäftigt bist du dabei, wie involviert bist du dann mit diesem Produkt, wie intensiv setzt du dich damit auseinander, bevor du es kaufst? #00:07:27-3#

B1: Also ich habe natürlich einen riesen Erfahrungsschatz in den Produkten, die ich mir regelmäßig kaufe. Deswegen muss ich das jetzt nicht groß überlegen... #00:07:36-7#

I: Also du weisst es im Vorfeld schon genau... #00:07:38-0#

B1: Genau, so ist es. Also ich. Klar, WENN ich mich für was interessiere, dann recherchiere ich natürlich erstmal auf Geizhals, da gibt es auch die ganzen Produktempfehlungen und kann mir da alles durchlesen. Bei Amazon gibt es ja auch manchmal Produktbeschreibungen oder Empfehlungen. Finde ich jetzt nicht sooo gut wie jetzt auf Geizhals, wenn da von einer Tech Seite irgendwie ein ausführlicher Bericht dann über ein neues Handy steht, mit allem Firlefanz, ja? Das finde ich dann hochwertiger wie: "Ja, Produkt ist einen Tag später gekommen, funktioniert, super Kauf, kann es weiter..." Also damit kann ich nichts anfangen. Ich kann halt mit professionellen Tech Berichten mehr anfangen, ja? Oder wenn ich es mir bei Youtube irgendwie so ein Unboxing angucke, ja? Das bringt mir dann MEHR. #00:08:30-3#

I: Also es kann schon passieren, dass wenn die Produktvielfalt zu groß ist, und viele



Produkte angeboten werden, dass du dann, um eine gute Kaufentscheidung zu treffen, dich schon INTENSIV dann, damit auseinander setzt? #00:08:34-4#

B1: Ja. #00:08:35-6#

I: Und ist es dir dabei mal passiert, dass du vielleicht den Blick für die Zeit verloren hast? Dass du... #00:08:46-1#

B1: Ja, definitiv. #00:08:46-1#

I: Okay. Kannst du das beschreiben? Hast du ein Beispiel dafür? Was da passiert ist, oder wie es dazu gekommen ist? #00:08:49-7#

B1: (...) Ja, das ist doch das gleiche, wie wenn man ein Buch liest und du hast eine sehr spannende Passage, die sich über zwanzig, dreissig, vierzig, fünfzig Seiten hinweg zieht und du ja eigentlich schon aufhören wolltest, zu lesen und auf einmal merkst du: "Oha Fuck, schon wieder eine Stunde weg." Okay ich bin halt jetzt achtzig, neunzig Seiten weiter, aber die Stunde ist weg, und das war jetzt so spannend und wenn du dann halt da beim Einkaufen bist, oder du siehst irgendetwas geiles und liest es nochmal durch und guckst: "Ah, wie sind die Inhaltsstoffe beim Eiweiss oder was haben sie da und da kannst du noch die Farbe ändern, oder ein T-shirt bedrucken lassen, Ah dann der Text, der Text, die Farbe, die Größe, der Schuh..." **Ja, das geht ganz schnell wenn du irgendwo mit Emotionen dabei bist, und dann vergisst du die Zeit.** Das ist aber wie mit allem, ja? Das ist einfach das Gefühl transportiert auf das Einkaufen, ja? #00:09:48-9#

I: Okay. Also du hast auch einen PC zu hause? #00:09:51-1#

B1: Ja, klar. #00:09:51-5#

I: Und welche Faktoren beeinflussen denn jetzt, dass du lieber mit dem Tablet einkaufst, als mit dem Computer? #00:09:58-6#

B1: Habe ich schneller zur Hand, ist schneller hoch gefahren, die Menüführung ist zielgerichteter, also dieses one-click, ja? In der App. Das ist alles zielgerichteter, smart, schnelle Abwicklung. Musst nicht viel lesen, es ist schon zur Kasse, Kaufen, Bumm, Fertig. Und das wichtigste ist, ich habe es immer griffbereit, ja? Ein Tablet nehme ich mal, zack, es liegt auf dem Schreibtisch, Handy nehme ich, zack. Fertig. Und Desktop, Meh, erstmal hochfahren und kacke Strom anmachen, alles voll nervig. Und ja, das ist einfach, ja. #00:10:38-3#

I: Also der PC hat dann, seit du das Ipad hast, an Reiz verloren. #00:10:38-1#

B1: Ja. Auf jeden Fall. #00:10:41-2#

I: Zum shoppen auch. #00:10:41-2#

B1: Ja. #00:10:41-2#

I: Okay. Und du benutzt ausschließlich die Apps auf deinem Ipad? #00:10:48-2#

B1: Ja. #00:10:48-2#

I: Die Amazon Shopping app, Ebay benutzt du nicht, aber hast du auch mal auf anderen Seiten geshoppt oder versucht, zu shoppen, die jetzt nicht für Tablets optimiert waren? #00:10:59-4#

B1: Nein, das habe ich nicht probiert. #00:10:59-8#

I: Also meistens dann tatsächlich über Amazon. #00:10:59-7#

B1: Ja, über Apps, ja. Amazon, definitiv. #00:11:05-0#

I: Okay, und was ist, wenn du jetzt einen Preis über eine Preissuchmaschine günstiger auf einer anderen Webseite findest. Deutlich günstiger? #00:11:10-6#

B1: Selten. Dass das der Fall wäre. Meistens ist es auch so, was heißt meistens, MITTLERWEILE ist es so, dass (...) Saturn und Media Markt die gleichen Preise stellen, wie andere im Internet. Das heißt, ich sehe es dann. Okay es ist im Saturn verfügbar oder im Mediamarkt oder im Atelco, dann bestelle ich es mir dort in die Filiale. Also es ist sehr sehr selten geworden, dass es billigere Produkte gibt im Internet, als bei Saturn oder Mediamarkt. Die ziehen immer mit dem Preis gleich, ja? Das heißt, wenn ich irgendwo was sehe, das günstiger wäre, als bei Amazon, dann kriege ich es bei Saturn, weil die ja auch wieder mit dem Preis gleichziehen und dann hole ich es mir dort in der Filiale ab. Ja? Wenn es hart auf hart kommt. Also ja ich bin nicht der Freund dann wirklich IMMER das günstigste, wenn es zehn Euro günstiger ist, dass ich mich dann auf der Webseite irgendwie anmelde, weil dann habe ich irgendwann mal, war ich auf zwanzig Webseiten, habe zwanzig Anmeldungen, zwanzig Passwörter, wenn ich nicht immer das gleiche nehme. Da habe ich kein Bock drauf, da zahle ich lieber bei Amazon mal zwei, drei Euro MEHR, weiss aber immernoch, dass es günstig ist und wenn ich es bei Saturn oder Media Markt günstiger kriege, bestelle ich es da und hole es ab. #00:12:36-7#

I: Und hast du mal gemerkt, wenn du mit der app geshoppt hast, hat dir mal an irgendeiner Stelle mal eine Funktion gefehlt, die du jetzt gebraucht hast, oder dein Shopping Erlebnis, wurde das irgendwie ein bisschen behindert? #00:12:49-7#

B1: Nein. Also bei Amazon überhaupt nicht. #00:12:50-9#

I: Also zum Beispiel andere Leute haben berichtet, dass auf der Amazon Webseite mehr Informationen über ein Produkt angezeigt wurden, gerade für komplexere Produkte, wie ein Fernseher oder sowas. #00:13:05-1#

B1: Ja, das stimmt. Da mag ich Recht geben. #00:13:01-9#

I: Und dass auch Rezensionen zum Beispiel fehlen. #00:13:05-3#

B1: Ja, auch das stimmt, ABER... #00:13:09-2#

I: Hast du damit Erfahrung? #00:13:09-2#

B1: Ja, das ist mir auch aufgefallen, finde ich aber nicht schlimm, weil über Amazon kaufe ich ja meine Produkte immer sehr ZIELGERICHTET, und wenn mir wirklich ein Produkt durchläuft, wo ich sehe: "Woah, fuck das ist irgendwas elektronisches, hochwertiges" Dann switche ich wieder auf Geizhals und lese mir das ausführlich die Berichte durch. #00:13:32-1#

I: Okay. #00:13:32-1#

B1: Ja? Also das ist dann nicht so schlimm für mich. Ja? Man kann natürlich nicht alles, das was auf einer Webseite ist, in eine App rein packen, das ist ja wohl auch klar. Ja? Sonst hast du irgendwo einen Overkill, ja? Von daher ist das okay. Ja zudem ich ja eh sehr zielgerichtet in der Amazon App einkaufe. #00:13:52-2#

I: Okay. #00:13:52-2#

B1: Ich finde es einfach, geil, dass es sowas gibt, weil ich mein Produktportfolio, wo ich monatlich brauche oder auch zwei monatlich brauche, mein Produktportfolio und das finde ich halt GEIL, dass ich genau dieses Produktportfolio bei Amazon zielgerichtet einkaufen kann und im Schnitt zwei bis fünf Euro günstiger. Peng. Ja? Und alles was darüber, hochwertiger ist, lese ich mir irgendwo an oder gucke es mir auf Youtube an und kaufe es erst dann. Ja? Das ist halt für mich die Erleichterung, mein Produktportfolio in eine App zu kriegen, schnell, nicht umständlich und halt frei Haus oder in der Regel frei Haus, wenn noch ein Market Place zwischen drin hängt, jo dann kostet es halt mal drei, vier Euro, ja und weiter? #00:14:38-9#

I: Also in Nordrhein-Westfalen gab es jetzt eine Umfrage von der Verbraucherzentrale und die haben herausgefunden, durch Stichproben, dass teilweise die Preise sehr dynamisch angepasst werden und dass die Preise auf den Smartphones oder auf den mobilen Endgeräten teurer sein können, als auf Webseiten. #00:14:55-9#

B1: Okay? #00:14:55-9#

I: Also da muss man aufpassen. Die Erfahrung hast du aber noch nicht gemacht? #00:15:02-7#

B1: Nein, ich habe die Preise auch immer im Kopf von meinem Produktportfolio und wenn ich merke, dass irgendwo ein Preis höher ist, dann halte ich erstmal zurück und

gucke, ob es einen anderen Anbieter gibt, der es günstiger bringt auf Amazon jetzt. Also das habe ich schon im Auge. Die Preise. Ich kenne meine Preise von meinem Produktportfolio. #00:15:20-2#

I: Okay, und gibt es irgendwas, was dich nicht stört an der App, was man besser machen könnte? #00:15:26-6#

B1: (...) Wenn du wirklich sagst, dass es diese dynamischen Preisanpassungen gibt, Webseite, Mobile Banking, dann würde ich das schon sehr arschlochhaft finden, wenn man so eine Strategie fährt. Wenn es das wirklich so wäre, und man könnte es nachweisen, dass man das natürlich in den Griff kriegt, also diese Preisverzögerung, das finde ich schon, wenn das wirklich so wäre, ganz schön arschlochhaft, wobei mir es eigentlich noch nicht aufgefallen ist, weil ich ja auch die Preise kenne, von meinem Produktportfolio und ich sagen muss, dass ich da jetzt nicht irgendwie eine Veränderung hätte feststellen können. Also mir wäre es aufgefallen, wenn auf einmal das Gel, wo ich mir immer kaufe für elf, zwölf Euro jetzt auf einmal FÜNFZEHN Euro kostet. Nein, es kostet IMMERNOCH zwischen elf und zwölf Euro und daher... #00:16:14-4#

I: Also du hast eine genaue Vorstellung von deinen Preisen. #00:16:15-3#

B1: Genau. #00:16:18-6#

I: Jetzt mal noch ein bisschen weiter gesponnen, weil du bist ja jemand, der sich dann schon intensiv damit auseinander setzt, wen ihn was besonders interessiert. Und, es gibt eine Flow Theorie, hast du das schonmal gehört? #00:16:33-9#

B1: Ja, klar. #00:16:34-3#

I: Sagt dir das was? #00:16:34-3#

B1: Ja. #00:16:35-1#

I: Und das wurde ja von einem Glückforscher erfunden, von einem Ungarn, und es gibt jetzt andere Wissenschaftler, die haben untersucht, dass es auch Leute geben kann, die beim online Shoppen Flow empfinden können. Das heißt die sind dann so damit beschäftigt, dass sie das Gefühl für Zeit und Raum verlieren und haben dann aber auch so ein Glücksgefühl. Also die haben dann ständig neue Reize und werden dadurch praktisch motiviert, weiter einzukaufen. Hast du so etwas ähnliches mal gehabt, oder kannst du dir vorstellen, dass andere das haben? #00:17:06-5#

B1: Vorstellen, dass es andere haben, ja. Bei mir jetzt beim Shoppen nein, aber beim Recherchieren hatte ich schon öfters Flow. #00:17:14-3#

I: Aha, und was ist da genau passiert? #00:17:15-9#

B1: Ja. Du siehst halt geile Sachen, Inneneinrichtung, also Interiör... #00:17:23-8#

I: Bei der Amazon App? #00:17:23-8#

B1: Nein, Kreative Inneneinrichter. Das ist das non-plus ultra. Da geht kein Weg dran vorbei. #00:17:28-6#

I: Das ist eine Internetseite? #00:17:29-1#

B1: Nein, das ist eine App. #00:17:29-1#

I: Das ist eine App. #00:17:33-2#

B1: Das ist ein Zusammenschluss von allen Designern aus Deutschland, und die nennen sich Kreative Inneneinrichter. Das hast du, was weiss ich, 150 Hersteller und die packen alle ihre Produkte in eine App rein. Erstmal du kannst es filtern nach Hersteller, du kannst es filtern nach Wohnzimmer, Schlafzimmer, Esszimmer, Küche, Bad, du kannst es filtern, du kannst es aber auch, wie gesagt nach DESIGNER, wenn du jetzt zum Beispiel Philipp Nicro kennst, der ist Designer für Lignier Rose, dann kannst du Philipp Nicro suchen, den Filter setzen, dann siehst du genau was Philipp Nicro herstellt, wenn du nur den Hersteller Nils Holger Mohrmann willst, du kannst da supergeile Filter setzen und da hatte ich schon den übelsten Flow, über mehrere Stunden. Habe mir dann so viele Impressionen gesammelt und wenn ich eine geile Einrichtung gesehen habe oder eine geile Couch, oder ein geiles Bad, ein geiles Waschbecken, dann mach ich immer Screenshots und dann habe ich so eine Reihe von Screenshots und weiss wie ich mir ungefähr irgendwie mein Zimmer einrichten will oder meine Wohnung, ja? Also da habe ich schon Flow empfunden, aber das ist keine direkte Kaufapp, weil wenn du etwas kaufen willst, muss du dich natürlich mit dem Einzelhandel in Verbindung setzen. Also aus der App raus, kannst du nichts ordern. #00:18:52-1#

I: Also du hast es eher als Inspirationsquelle genutzt. #00:18:56-3#

B1: Genau so ist es. #00:18:56-6#

I: Okay und in dem Moment wo dich davon hast inspirieren lassen... #00:19:01-0#

B1: Hatte ich auch Flow und Glücksgefühle und "Woah, geil. Inneneinrichtung. Super. Und das auch. " und so, nein? #00:19:08-0#

I: Aber du hast jetzt nicht zielgerichtet gesucht, sondern... #00:19:10-5#

B1: NEIN, ich habe mich leiten lassen. #00:19:11-2#

I: Okay. #00:19:12-6#

B1: Ich habe da gemacht, dann bin ich da gesprungen, dann hatte ich die Idee, das, das, das, kreuz und quer. (..) Also querbeet. #00:19:19-5#

I: Okay. Also ich habe keine Fragen mehr, wenn du jetzt noch was loswerden willst, zum Schluss, ist jetzt die Gelegenheit. #00:19:27-8#

B1: Ja, ich würde mal behaupten, ich bin mental und psychologisch auch so eingestellt, und so stark, dass ich das Handy in der Hand habe und nicht das Handy mich. #00:19:42-6#

I: Okay, alles klar.

## **Interview 8: Michael, Business Student, Hamburg**

I: Wann hast du denn dein Tablet gekauft, seit wann hast du es denn? #00:00:13-4#

B1: Seit einem halben Jahr. #00:00:17-9#

I: Seit einem halben Jahr? #00:00:16-7#

B1: Ja. #00:00:16-7#

I: Und wann hast du das erste mal damit angefangen zu shoppen? #00:00:23-8#

B1: Vor drei Monaten. #00:00:24-7#

I: Okay. Gibt es eine spezielle Location, wo du es benutzt? Eher an der Uni, oder eher zu hause? #00:00:34-5#

B1: Beides, Uni und zu hause. #00:00:37-5#

I: Und wenn du shoppst. #00:00:43-5#

B1: Dann sind das bisher Bücher, die ich einkaufe. #00:00:43-0#

I: Also wenn du einkaufst, dann shoppst du auch von der Uni aus? #00:00:49-1#

B1: Ja. #00:00:49-1#

I: Okay, welche Tageszeit ist das dann? #00:00:55-3#

B1: Das ist nicht speziell. Also das ist irgendwie tagsüber, ja nicht nachts. Nicht abends, nicht nachts. Tagsüber. #00:01:00-2#

I: Also abends auch nicht, wenn du zu hause gemütlich bist? #00:00:59-4#

B1: Nein. #00:01:00-8#

I: Auch nicht. Okay. Wie lange ist dann so ein Vorgang, und wie häufig? #00:01:09-0#

B1: Also nicht so häufig, aber es ist dann so, dass es schnell geht einfach, wenn man gerade ein Buch haben möchte. #00:01:19-5#

I: Ja. #00:01:19-0#

B1: Dass man das dann gerade kaufen kann. #00:01:19-9#

I: Also direkt mit dem Tablet gehst du dann zielgerichtet hin und kaufst dann direkt dieses Buch was du vorher... #00:01:28-9#

B1: Ja. #00:01:28-9#

I: Okay, bist du dann dabei alleine oder teilst du dann auch mal einen Link von einem Produkt, das dich interessiert, oder worüber du gerne mehr von deinen Freunden auch wissen möchtest? #00:01:35-0#

B1: Nein, alleine. #00:01:36-4#

I: Also alles alleine im Prinzip. Okay. Hast du vorher ein klares Produkt vor Augen oder ist ergibt sich auch manchmal einfach ein Produkt, wenn du anfängst browsen, so ein bisschen dir damit die Zeit zu vertreiben? #00:01:50-9#

B1: Nein. Meistens habe ich irgendwo im Internet einen Blog oder eine positive Rezension gelesen. #00:02:00-6#

I: Ja? #00:02:01-6#

B1: Ja, meistens ist das so. Dass das darüber kommt. #00:02:06-4#

I: Okay also du hast dich vorher irgendwo inspirieren lassen oder hast... #00:02:09-2#

B1: Ja ich stoße irgendwo auf Bücher, auf Buchempfehlungen und dann genau. #00:02:15-0#

I: Und dann gehst du über diese Buchempfehlungen, sharest du dann, was die Leute darüber schreiben. #00:02:18-3#

B1: Nein, es ist so ich lese Blogs, und da tauchen ab und zu Buchbesprechungen auf.  
#00:02:24-8#

I: Okay. #00:02:28-0#

B1: So, und wenn mich dann halt dieses Thema und dieses Buch, beziehungsweise, wie es dort besprochen wird, halt interessiert, dann kaufe ich das, ja. #00:02:35-2#

I: Ah okay, setzt du dich dann auch intensiver mit diesem Thema auseinander?  
#00:02:38-0#

B1: Ich lese dich Bücher, ja. #00:02:40-3#

I: Also du liest diesen Blog. #00:02:44-3#

B1: Ja, es sind durchaus Blogs, aber jetzt zum Studium bezogen, das letzte Buch was ich gekauft habe, war eines, was auch bedingt dadurch war, dass ich von dem Autor Zeitungsartikel gelesen habe, und der ein Historiker war und ich... #00:03:03-9#

I: Du hast dich dann für dieses Thema interessiert und hast dich dann intensiver mit diesem Thema auseinander gesetzt. #00:03:05-7#

B1: Ja, genau. #00:03:09-7#

I: Was kaufst du dann normalerweise ein, außer Büchern? Noch irgendetwas anderes?  
#00:03:17-7#

B1: Nein, bisher noch nicht. #00:03:17-7#

I: Also benutzt du dann diese Amazon app oder benutzt du Webseiten? #00:03:19-7#

B1: Amazon, oder ich habe auch mal bei einem lokalen Buchhändler hier gekauft.  
#00:03:29-0#

I: Mit dem Tablet? Bei einem lokalen Buchhändler? #00:03:29-0#

B1: Naja über die Webpage. #00:03:33-4#

I: Bei Thalia, oder? #00:03:33-4#

B1: Bei Bender. Bücher Bender. #00:03:33-4#

I: Dann hast du es über das Tablet bestellt und dann in dem Buchladen abgeholt.  
#00:03:39-2#

B1: Ja, genau. #00:03:43-3#



I: Wie wichtig ist dir Produktvielfalt beim shoppen? #00:03:48-3#

B1: Wichtig. #00:03:51-4#

I: Also, wenn du jetzt nur Bücher shoppst, sage ich jetzt mal. Dann kaufst du jetzt keine Unterhaltungsprodukte ein, so CDs oder Unterhaltungselektronik oder Tickets oder Urlaube oder so etwas? #00:04:04-1#

B1: Urlaube habe ich auch schon mal, stimmt habe ich auch schon mal gebucht, ja. #00:04:08-2#

I: Okay. Ist es dir da wichtig, dass du eher schnell ans Ziel kommst oder dass du eine gute Auswahl... #00:04:14-3#

B1: Schnell. Schnell ans Ziel komme. Wenn das Produkt da ist, dann ist das super. #00:04:16-7#

I: Okay, dass du deinen Einkauf schnell zu Ende bringen kannst. #00:04:20-4#

B1: Ja. #00:04:23-8#

I: Ist es dir aber dabei schonmal passiert, dass du vielleicht noch was ganz anderes gekauft hast, als du ursprünglich geplant hattest? Oder dass du noch komplementäre Dinge gekauft hast, die sich ergänzen? #00:04:32-1#

B1: (..) Nein. #00:04:39-9#

I: Das ist noch nicht passiert? #00:04:39-9#

B1: Nein. #00:04:39-9#

I: Also dieses Cross-Selling bei Amazon oder so fällst du jetzt nicht drauf rein, da lässt du dich dann nicht beeinflussen? #00:04:44-9#

B1: Nein, ich habe sowieso schon zu viele Bücher daheim. #00:04:48-8#

I: Aha. Wenn du dich mit diesen Wirtschaftsblogs auseinander setzt, ja? Und dich dich jetzt intensiv für einen Autor interessierst, bevor du dir jetzt ein neues Buch kaufst. #00:05:06-9#

B1: Ja. #00:05:06-9#

I: Du dich dann so intensiv damit auseinander setzt, ist es dir mal dabei passiert, dass du vielleicht die Zeit aus den Augen verloren hast? #00:05:13-0#

B1: Nein. #00:05:16-9#

I: Okay. Du hast einen Computer zu hause? #00:05:20-9#

B1: Ja. #00:05:20-9#

I: Shoppst du mit dem auch? #00:05:23-1#

B1: Ja, aber in letzter Zeit weniger, durch das Tablet. #00:05:30-5#

I: Durch das Tablet. #00:05:30-8#

B1: Ja. #00:05:30-8#

I: Okay, glaubst du, dass du anders einkaufst mit dem Tablet, als mit dem Computer? Oder ist das vergleichbar? #00:05:37-6#

**B1: Ich glaube dieser Impuls daraus, irgendwas zu lesen und dann dieses Buch zu kaufen ist irgendwie mehr mit dem Tablet da, als mit dem Computer.**  
#00:05:49-5#

I: Ja? #00:05:50-2#

B1: Ja. #00:05:50-2#

I: Woran liegt das? Was glaubst du? #00:05:50-2#

**B1: Weil es unmittelbarer ist, beim Computer musst du ja nochmal, das Gefühl, scheint absurd, scheint mir irgendwie beim Tablet NÄHER zu liegen, sich einfach dafür zu entscheiden, so ein Buch dann auch noch zu kaufen.** #00:06:10-8#

I: Meinst du es hat damit zu tun, dass du mit dem Finger direkt auf dem Bildschirm swipest? #00:06:15-4#

B1: Das könnte sein, ja. #00:06:16-1#

I: Ja? #00:06:16-1#

B1: Ja. #00:06:16-2#

I: Okay. Meinst du dass dein PC durch das Tablet irgendwo an Wichtigkeit verloren hat? #00:06:28-1#

B1: Ja. Diesbezüglich ja. **Mehr zum Arbeitswerkzeug.** #00:06:35-1#

I: Okay. Gibt es irgendetwas, was du besonders schätzt am Tablet? Was dir besonders

gefällt? #00:06:41-2#

B1: Ja, praktisch ist, also unterwegs was lesen zu können. #00:06:46-5#

I: Okay. #00:06:51-5#

B1: Und wenn man unterwegs ist, halt Freizeit oder für die Uni. So dass man nichts mitschleppen muss. Nicht das ganze Zeug ausdrucken muss. #00:06:57-0#

I: Okay, also diese Mobilität. Dass du es einstecken kannst. #00:06:59-0#

B1: Ja. #00:07:01-3#

I: Wenn du Bücher kaufst, kaufst du meistens über die Amazon app? Oder über die... was hattest du vorher gesagt? #00:07:13-3#

B1: Bücher Bender. #00:07:16-2#

I: Ist die Webseite von Bücher Bender auch optimiert für Tablets? Wie leicht fällt es dir da dort einzukaufen? #00:07:27-9#

B1: Das ist leicht. #00:07:27-9#

I: Die Bedienerfreundlichkeit. Ist es optimiert für Tablets? #00:07:26-4#

B1: Ich glaube nicht. Aber da spielt dann eher die Überzeugung die Rolle, lokal einzukaufen. Also das ist irgendwie so der Aspekt der dann vor allem wichtig ist. #00:07:41-0#

I: Okay, dass du das Buch dann praktisch in die Buchhandlung bestellen kannst, du kannst es dir dann dir dann erst nochmal anschauen und musst es nicht gleich mitnehmen. #00:07:47-7#

B1: Ja, das auch aber einfach einen lokalen Buchladen halt zu unterstützen oder quasi da einzukaufen. #00:07:59-3#

I: Okay. Gibt es irgendwas, was dich noch stört, wenn du ein Buch suchst, oder wenn du etwas einkaufen möchtest? Irgendwas, was du verbessern würdest? #00:08:08-5#

B1: (...) Nein eigentlich bin ich soweit zufrieden. #00:08:11-7#

I: Du bist happy mit der Situation. #00:08:11-7#

B1: Ja. #00:08:11-7#

I: Okay. Cool. Ja ich habe keine Fragen mehr, also wenn du noch irgendwie was

loswerden willst. #00:08:18-1#

B1: Nein. Interessantes Thema. #00:08:19-8#

I: Okay. Alles klar. Danke. #00:08:23-5#

B1: Bitte.

## **Interview 9: Benny, Student of Religion, Heidelberg**

I: Test, Test. Okay. Wann hast du dein Tablet gekauft Benjamin? #00:00:23-0#

B1: Frage mich doch nicht solche Sachen. Vor einem Jahr an Weihnachten habe ich es geschenkt bekommen. Also Weihnachten 2012. #00:00:27-7#

I: Also du hast es jetzt eineinhalb Jahre. Und wann hast du damit das erste Mal geshoppt? #00:00:38-0#

B1: (...) Das sind gute Fragen. (..) Es hat bestimmt eine Weile gedauert am Anfang habe ich nicht sofort geshoppt und ich hatte am Anfang auch noch keinen Wallet angelegt bei Google aber nachdem ich angefangen habe mit dem Wallet hat sich das dann so ein bisschen verselbständigt. #00:00:56-7#

I: Und wann war das? #00:01:01-1#

B1: Ich würde sagen ein, zwei Monate später. #00:01:01-1#

I: Okay, also shoppst du seit ungefähr einem Jahr mit dem Tablet. #00:01:02-6#

B1: Ja. #00:01:05-1#

I: Und an welchen Orten benutzt du es dann normalerweise? #00:01:08-1#

B1: Mein Tablet? #00:01:11-3#

I: Ja. Zum Shoppen. #00:01:11-8#

B1: Wenn ich shoppe? #00:01:11-8#

I: Ja, wo befindest du dich da? #00:01:17-8#

B1: Wo ich halt gerade das Tablet benutze, wenn ich im Bett liege, dann im Bett. Wenn

ich auf dem Sofa liege, dann auf dem Sofa. #00:01:27-5#

I: Aber du sitzt nicht am Schreibtisch oder so du bist meistens gemütlich. #00:01:28-5#

B1: Nein, wenn ich am Schreibtisch bin, habe ich ja meinen Rechner. #00:01:30-0#

I: Okay. Welche Tageszeit ist das dann? #00:01:34-6#

B1: Das ist unabhängig von der Tageszeit. #00:01:38-0#

I: Und wie häufig? #00:01:38-5#

B1: Wie häufig ich shoppe? Ein bis zweimal im Monat, würde ich schätzen. #00:01:45-1#

I: Okay, und wenn du Information sammelst und deine Informationsdatenbank aufbaust zum Beispiel. Machst du das häufiger, dass du dich einfach über neue Dinge informierst und Webseiten durchliest? Reviews oder so? #00:02:01-5#

B1: Ja, aber nicht bei so Tablet Scheiss. Also wenn ich eine größere Investition tätige, dann mache ich das nicht über das Tablet, dann mache ich das auf dem Desktop. #00:02:10-0#

I: Okay. #00:02:12-9#

B1: Einfach, weil es einfacher ist die Information zu vergleichen über verschiedene Tabs, die du auf dem Tablet einfach nicht hast. #00:02:17-0#

I: Okay (lacht.) Das hat der Christoph auch gesagt. Sehr gut. Okay. Aber es geht ja jetzt primär nur um das Tablet Verhalten. Also das mit dem PC das kommt später der Vergleich. Wie lange shoppst du ungefähr, wenn du dich dann hinsetzt und dich dann entscheidest? #00:02:35-5#

B1: Also das Ding ist, ich shoppe ja nicht nach großen Dingen, wenn ich shoppe, dann ist es eine App im Appstore. Das ist dann meistens so ein spontan Ding. Ja, das kostet zwei Euro, okay kaufe ich. #00:02:49-2#

I: Und was ist mit Amazon und so Gedöns? #00:02:51-1#

B1: Amazon mache ich nicht auf dem Tablet. #00:02:52-8#

I: Warum nicht? #00:02:55-6#

B1: Weil ich das auf dem Desktop machen will. #00:02:58-4#

I: Ja, gibt es dafür einen Grund? Oder...? #00:03:02-8#

B1: Ich weiss nicht, ob es dafür einen Grund gibt. Es hat sich bisher einfach noch nicht so ergeben. Das Ding ist, wenn ich einen Kauf tätige, dann mache ich davor halt auch ein bisschen Research und das mache ich lieber auf dem Desktop, als auf dem Tablet. #00:03:17-2#

I: Warum? #00:03:19-2#

B1: Weil das übersichtlicher ist auf dem Desktop, als auf dem Tablet. #00:03:21-5#

I: Okay. #00:03:21-9#

B1: Auf dem Tablet hast du halt immer so ein Tab und wenn du jetzt auf verschiedenen Seiten bist, verschiedene Reviews dir anschaust. #00:03:27-1#

I: Ja. #00:03:31-0#

B1: Dann kannst du die einfacher vergleichen, wenn du verschiedene Tabs nebeneinander hast, dann kannst du einfach durchklicken. #00:03:31-6#

I: Ja. #00:03:31-9#

B1: Und das finde ich einfach übersichtlicher am Desktop. #00:03:36-2#

I: Und den Chromebrowser? #00:03:36-2#

B1: Es kann natürlich aber auch sein, dass es, schlicht und ergreifend meine Habituierung ist, weisst du? Dass ich einfach so erzogen worden bin, dass ich eher auf dem Desktop mache, als auf dem Tablet. #00:03:51-1#

I: Meinst du es könnte mit der Displaygröße zusammenhängen? Du hast ein Nexus 7 glaube ich... #00:03:56-7#

B1: Könnte sein, ja. #00:04:03-4#

I: Okay, wenn du mit dem Ipad zum Beispiel shoppst oder ein Zehn Zoll Display hast, oder vielleicht sogar größer, dann hättest du ja eigentlich auch mehr Übersicht. Es gibt ja auch den Chrome Browser. Der hat ja Tabs. #00:04:12-5#

B1: Ja. #00:04:14-9#

I: Also du shoppst mit dem Tablet eigentlich nur Apps? Und Games. #00:04:22-3#

B1: Ich shoppe im Tablet zwei Sachen: Apps und digitale Comics. #00:04:27-2#

I: Okay, und wie kaufst du die Comics ein? #00:04:30-6#

B1: Über Comicsology, das ist eine App, die man sich besorgen kann. Und das ist ein Online Shop, das ist integriert mit Playstore, also du kannst über deinen Google Wallet kannst du bezahlen und das ist eigentlich relativ easy. #00:04:44-9#

I: Okay, bist du dabei alleine oder zeigst du deinen Freunden dann auch, was du geshoppt hast oder fragst du deine Freunde nach Rat. #00:04:56-5#

B1: Nein, ich bin da alleine. #00:05:02-3#

I: Okay, also du shoppst grundsätzlich alleine. #00:05:01-2#

B1: Ja. #00:05:05-9#

I: Und wenn du einen Rat brauchst? Also du kaufst alles alleine, triffst die Entscheidung alleine. #00:05:11-2#

B1: Es kann schonmal vorkommen, dass ich mir eine Meinung einhole, aber generell die Entscheidung liegt bei mir, und ich lasse mir eigentlich auch ungern irgendwo reinreden. #00:05:20-3#

I: Okay, ja wenn man sich einen Rat holt zum Beispiel. #00:05:24-1#

B1: Ja, also angenommen jemand hat das Produkt schonmal gehabt, oder hat sich ein ähnliches Produkt gekauft, dann frage ich: "Wie sieht es aus, bist du damit zufrieden?" #00:05:29-6#

I: Okay. #00:05:30-7#

B1: Das mache ich schon. #00:05:34-0#

I: Und wenn du selber zufrieden bist, würdest du es dann auch den anderen zeigen oder teilen? #00:05:36-6#

B1: Ja. #00:05:40-7#

I: Das auch. #00:05:40-7#

B1: Das Problem ist halt, dass das bei digitalen Sachen nicht so einfach geht. #00:05:44-3#

I: Du kannst den Link teilen. #00:05:44-8#

B1: Also du kannst den Leuten schonmal das Spiel spielen lassen oder so wenn du dir irgendwie ein Spiel gekauft hast. #00:05:49-4#

I: Ja. #00:05:51-8#

B1: Aber so, angenommen du kaufst einen digitalen Comic. #00:05:54-8#

I: Ja. #00:05:56-1#

B1: Das kannst du nicht weitergeben. (Lacht) Es ist halt auf DEINEM Tablet drauf.  
#00:05:58-5#

I: Ja okay, aber du könntest mir dann das Tablet zeigen. #00:06:03-2#

B1: Zum Beispiel. #00:06:04-0#

I: Und dann hättest du ja schon wieder ein geteiltes Erlebnis, würde ich sagen. (nickt)  
Wenn du jetzt für Comics shoppst, gibst du dann einen speziellen Comic Begriff, einen  
Namen ein, oder browst du so durch die Kategorien, was es so gibt. #00:06:19-5#

B1: Eher so Browsen, ich lasse mich dann so ein bisschen berieseln. #00:06:23-1#

I: Okay, kannst du das ein bisschen beschreiben? #00:06:23-3#

B1: Comics kommen ja immer Mittwochs raus. #00:06:27-9#

I: Okay. #00:06:27-9#

B1: Und ich bin jetzt nicht so jemand, der so da drin ist, dass er genau weiss, wann was  
rauskommt und dann gehe ich halt jeden Mittwoch mal drauf und gucke, okay: "Das ist  
gerade rausgekommen, hey, willst du mal das neue Batman Ding holen?" Und dann:  
"Ja, vielleicht hole ich mir das neue Batman Ding." So, das ist dann relativ spontan.  
Ohne, dass ich davor irgendwelche Planungen gemacht habe. #00:06:49-1#

I: Also über die App wird das dann präsentiert oder wie muss man sich das vorstellen?  
#00:06:52-0#

B1: Ja, das ist da immer so aufgelistet. #00:06:54-6#

I: Mit Kacheln, oder? Übersichtlich? #00:06:57-2#

B1: Mit Kacheln. #00:06:57-5#

I: Mit viel Grafik. #00:06:57-8#

B1: Also jeder Comic hat generell eine Kachel, die ihn erkennbar macht, also die siehst  
du dann halt auch beim zweiten und dritten mal wieder. So von wegen: "Ja, das ist der  
und der Comic" Und dann kannst du da drauf klicken und gucken, was da an neuen  
Sachen da ist. #00:07:14-8#



I: Ah, okay. Und wie sehr setzt du dich damit vorher auseinander, bevor du dir ein Comic kaufst, ein neues? #00:07:28-0#

B1: Du hast zwei, drei Seiten Preview. Aber wenn es eine Serie ist, die ich eh schon lese, dann kaufe ich es einfach. #00:07:35-8#

I: Okay. Kaufst du dann eher emotional, weil du gerade Bock drauf hast oder eher rational? #00:07:41-9#

B1: (Lacht) Ich weiss nicht, ob man das so trennen kann. Also ich meine wenn du in eine Serie investiert bist... #00:07:48-6#

I: Ja. #00:07:51-2#

B1: Sagen wir mal, ich bin der totale Batman Fan. #00:07:51-2#

I: Ja. #00:07:52-6#

B1: Und ich lese jeden Batman Comic, dann denke ich darüber nicht nach, ob ich den nächsten kaufe oder nicht, dann kaufe ich ihn einfach. #00:07:57-8#

I: Okay. #00:07:57-8#

B1: Andererseits, wenn du nicht so investiert bist und es ist eine geile Story gerade. #00:08:04-6#

I: Ja. #00:08:04-6#

B1: Dann hat man natürlich auch emotional einen Grund, was zu kaufen, ohne dass du da irgendwie eine Rationalisierung des Vorgang machst. So: "Ey, ich will jetzt wissen, wie es weitergeht..." #00:08:10-4#

I: Ja. #00:08:10-4#

B1: "Und jetzt kaufe ich das auch!" #00:08:11-4#

I: Okay. (Lacht) #00:08:14-1#

B1: Das hat auch manchmal Konsequenzen, also du kaufst was von einer Serie, die gerade für ein Euro im Angebot ist, und dann willst du natürlich wissen, wie es weitergeht. Dann kaufst du die nächste, und dann kaufst du die nächste, und dann kaufst du den nächsten und dann kaufst du den nächsten. #00:08:29-0#

I: Also die fixen dich an, mit dem günstigen Preis. #00:08:29-2#

B1: Ja, das ist dann so eine Anfixerei, ja. #00:08:31-3#

I: Okay. Und wie wichtig ist dir auf dieser Plattform, wo du die Comics kaufst, eine Produktvielfalt? Also dass du da viele verschiedenen Comics angeboten bekommst, und nicht nur eine Serie? #00:08:46-9#

B1: Also ich kann dir ganz konkret sagen, es gibt die Comixology App, die ist DC und Marvel gleichzeitig. Aber DC und Marvel haben auch ihre eigenen Apps. #00:09:03-7#

I: Ja. #00:09:04-4#

B1: Die benutze ich nicht. #00:09:04-7#

I: Warum nicht? #00:09:05-2#

B1: Weil sie nur für sich selbst haben. Also ich will halt alle. #00:09:09-6#

I: Okay, also du hast es gerne zentralisiert, eine Gesamtauswahl. #00:09:12-3#

B1: Ja. #00:09:14-6#

I: Okay, wenn du dann nach Comics geshoppt hast, ist es dir mal passiert, dass du noch mehr Comics gekauft hast, als du ursprünglich geplant hattest? #00:09:25-6#

B1: Ja, klar. #00:09:28-6#

I: Was glaubst du, wie es dazu gekommen ist? (Grinst) #00:09:32-3#

B1: (Grinst) Das Kaufverhalten war dann auf einmal orgasmisch. (Gelächter)  
#00:09:41-2#

I: Hattest du Spaß dabei dann oder wurde dein Interesse geweckt, oder... #00:09:50-8#

B1: Ich meine Comics haben ja von vornherein so ein serielles Format. Und wenn du halt eine Story zuende lesen willst, du musst du halt manchmal ein paar Euro mehr ausgeben. Und gerade bei Serien, die halt schon eine gewissen Zeit gelaufen sind, also wenn du jetzt bei einem Comic einsteigst, Nummer 22, ja? #00:10:06-2#

I: Ja. #00:10:06-2#

B1: Dann liegt es halt nahe, die eins, und die zwei, und die drei dann auch zu lesen.  
#00:10:14-2#

I: Okay, also du guckst nach rechts und links, was noch angeboten wird. Und wenn du dich damit länger auseinander setzt, ist es dir dabei mal passiert, dass du die Zeit aus den Augen verloren hast? #00:10:28-6#

B1: Darauf habe ich nicht geachtet. #00:10:33-6#

I: Und dass du so einen Moment hast, wo du auf die Uhr guckst und sagst: "Fuck, es ist schon so spät!" Oder... #00:10:37-1#

B1: Nein. #00:10:40-9#

I: Oder dass du vielleicht aufschreckst. #00:10:40-9#

B1: Nein, so schlimm war es noch nie (lacht). Es beschränkt sich auch meistens auf so zwanzig Minuten. Sagen wir es mal so. Also ich habe nie länger als eine Stunde wirklich damit verbracht Sachen zu kaufen. #00:10:57-7#

I: Okay, so jetzt der Vergleich Tablet und Computer. Du hattest ja vorhin schon erwähnt, dass du bei dem Computer die Übersichtlichkeit schätzt und die Tabs brauchst. Und was müsste man machen, damit du tendenziell eher zum Tablet greifst, statt zum Rechner. Und glaubst du dass du mit dem Tablet anders einkaufst als am PC? #00:11:29-7#

B1: Ich bin jetzt auch jemand, der mit Mäusen und Tastatur aufgewachsen ist, das heißt ich habe schon so eine gewisse Disposition zu der Eingabemethode. Aber was mich am Tablet manchmal einfach stört ist einfach dieses geringe haptische Feedback beim Tippen oder so. #00:11:51-6#

I: Okay. #00:11:51-6#

B1: Dass man sich A, oft vertippt. #00:11:52-6#

I: Ja. #00:11:56-6#

B1: Und dass es auch langsamer ist zu tippen, finde ich, gerade wenn man Tastatur gewöhnt ist, dass du schneller einfach eingeben kannst, über die Tastatur. #00:12:03-3#

I: Okay. #00:12:06-9#

B1: Und es haben sich natürlich auch schon so gewisse Recheregewohnheiten eingebürgert, dass du halt weißt, wie du ein neues Tab schnell offen hast, und ganz schnell mal eingooglest, so. #00:12:21-0#

I: Also du kommst schneller zum Ziel, am Rechner. #00:12:20-8#

B1: Ja. #00:12:23-2#

I: Ja, und die Tatsache dass du auf dem Tablet es direkter hast, dass du es einfach

sagen wir mal spielerisch einfach wischen kannst und so? #00:12:31-9#

B1: Das ist mir egal. #00:12:30-9#

I: Okay und gerade bei Comics? Ich meine okay, das ist jetzt nicht das Kauf...  
#00:12:40-0#

B1: Ich denke, dass ich eher mit dem Tablet Sachen einkaufe, wo ich nicht viel darüber recherchieren muss. #00:12:45-9#

I: Okay. #00:12:48-6#

B1: Wenn ich eh weiss, okay das möchte ich, dann geht es mit dem Tablet genauso, wie auf dem Rechner auch. Aber wenn du davor Recherche machen musst, dann würde ich es eher auf dem Desktop machen. #00:13:05-7#

I: Okay, ganz einfach weil, du am Rechner dann leichter die Information abrufen kannst und schneller. (nickt) Hast du mal die Ebay App installiert, oder die Amazon App? Die hast du beide nicht installiert? #00:13:24-2#

B1: Ich habe bei Amazon die Kindle App installiert, aber selbst die Kindle Bücher kaufe ich nicht über das Tablet, sondern meistens über den Desktop und lasse es dann auf das Tablet schicken. #00:13:32-9#

I: Okay. Gut und was müsste besser sein? Angenommen ich wollte jetzt, dass du jetzt für Amazon mehr über das Tablet einkaufst, was müsste gegeben sein? Deiner Meinung nach? Ich meine du kennst ja die App nicht, warst du mal mit deinem Tablet auf der Webseite von Amazon? Die ist ja auch optimiert. #00:14:02-4#

B1: Die Kindle App habe ich ja tatsächlich. #00:14:02-3#

I: Ja. #00:14:04-5#

B1: Und die bieten dir ja auch, wenn du ein Buch fertig gelesen hast: "Ja, sie könnten auch lesen von dem und dem". #00:14:07-8#

I: Ja. #00:14:07-8#

B1: Und das ist meistens die blödesten Vorschläge EVER. (Grinst) #00:14:15-6#

I: Ja, aber die Vorschläge sind ja auf den Genres, sage ich mal, von den Büchern, die dir vorher gekauft hast, oder von den Autoren. #00:14:22-0#

B1: Ja, aber man merkt sofort, dass es einen sehr breiten Konsenz ansprechen soll. Und wenn du halt irgendwas liest von jemandem, der total obskur ist, und dann wird dir angeboten: "Ah, sie haben einen Thriller gelesen, wollen sie dieses Steven King Buch

auch lesen?" #00:14:36-7#

I: Okay. #00:14:39-8#

B1: Nein! #00:14:40-2#

I: Also du findest es nicht personalisiert genug im Prinzip. #00:14:42-9#

B1: Ja, ich denke das hängt auch damit zusammen. Dass die Personalisierung einfach zu schlecht ist irgendwo auch, dass sie sehr breit ist. #00:14:52-0#

I: Okay. Kennst du die Flow Theorie? (Grinsen) #00:15:02-6#

B1: Nein. #00:15:02-6#

I: Hast du mal was davon gehört? #00:15:04-7#

B1: Das wirst du jetzt aber erklären wollen, oder? (Lacht) #00:15:05-9#

I: Gerne. Wir haben ja noch ein bisschen Zeit. Also die Flow Theorie wurde von einem ungarischen Glücksforscher entwickelt, in den Neunzigern. Der heißt Csíkszentmihály und der ist aus Ungarn und ist dann in die USA ausgewandert, und er hat im Prinzip erforscht, in welchem Status, in welchem Mindset, sich Menschen befinden, die gerade Glück empfinden. Und der hat halt eine Theorie aufgestellt, dass dieses Flow, beschreibt ein Mindset, wo der Mensch stark involviert ist in der Tätigkeit und eine bestimmte Aktivität verfolgt. Und das kann ein Hobby sein, das kann ein Sport sein oder das kann irgendwas Spannendes sein, Buch lesen, Videospielen, es kann alles sein. Und in diesem Moment zählt nur die Aufgabe an sich und alles andere ist eigentlich irrelevant und die Leute tauchen dann komplett in dieses Erlebnis ab, und dabei scheint die Zeit auch still zu stehen und manche verlieren auch den Bezug zu ihrer Umwelt. Also das äußert sich dann so, dass sie dann zum Beispiel aufschrecken, wenn sie angesprochen werden oder dass sie es nicht gleich realisieren, wenn jemand ihren Namen ruft, oder so. Und dieses Gefühl kommt und geht, je nach Unterbrechung und inwiefern die Aktivität es praktisch eben ermöglicht dieses Flow Gefühl aufrecht zu erhalten. Und wichtig ist dabei, dass es ein Maß gibt zwischen dem, was du schon kannst, und zwischen neuen Herausforderungen. Also wenn es zu leicht ist, dann wird es langweilig, und wenn es zu schwer ist, dann ist es frustrierend. Und wenn du dich eben genau in diesem Mittelmaß befindest, und dann empfindest du Glück, dann empfindest du dieses Flow. So und die Theorie ist sehr erfolgreich und das wurde auch mehrfach versucht nachzuweisen, und die haben es auch erfolgreich nachgewiesen und es gibt jetzt natürlich auch Leute, die haben das beim Online Shoppen bei anderen Leuten nachgewiesen. Und kannst du dir vorstellen, dass du sowas auch mal hattest beim shoppen, oder dass andere das hatten? Und falls ja, was glaubst du, wie es dazu gekommen ist? Und dass du vielleicht, wenn du jetzt darüber nachdenkst, vielleicht die Situation beschreiben könntest und du dich... #00:17:22-2#

B1: Ich glaube es wäre hilfreich, wenn wir kurz definieren könnten, was shoppen bedeutet. Ist shoppen für dich nur das reine Kaufen von Dingen, oder auch die Recherche davor? #00:17:31-3#

I: Ja, das ist so eine neue Definition, die ich jetzt auch. Das muss ich echt neu definieren. Es ist tatsächlich so, dass die Recherche meiner Meinung nach auch zum Kaufprozess hinzu zählt, weil, um eine gute Kaufentscheidung treffen zu können, musst du dich vorher halt genau informiert haben. Und deswegen zählt meiner Meinung nach die Recherche auch dazu. Und ich habe das schon mehrfach gehört, dass die Leute eher bei der Recherche den Flow haben, und nicht beim shoppen an sich. #00:18:02-9#

B1: Ja, das würde ich nämlich auch unterschreiben. #00:18:03-8#

I: Ja. #00:18:06-5#

B1: Aber den Flow hätte ich auch, wenn ich jetzt für Uni Sachen Recherche mache, da komme ich in eine ähnliche Art Flow. #00:18:18-7#

I: Ja okay. Also es muss jetzt nicht nur um Hobby Dinge gehen, sondern... #00:18:24-5#

B1: Nein. #00:18:24-5#

I: Du kannst auch wenn du einfach Dinge erledigen musst, auch einen Flow kriegen. Wie ist das dann? #00:18:34-3#

B1: Also es ist wahrscheinlicher, dass ich in den Flow komme, ja, wenn ich eine größere Investition vorhabe mir zu kaufen. #00:18:42-0#

I: Okay, dann bist involvierter. #00:18:43-2#

B1: Ja, weil ich dann auch mehr recherchieren muss. #00:18:45-7#

I: Ja. #00:18:45-7#

B1: Und dann die Aufgabe größer erscheint. (Unv.) Wenn ich jetzt eine App kaufe, auf dem Tablet, dann lese ich es mir kurz durch, ein paar User Reviews. #00:18:55-5#

I: Ja. #00:18:57-3#

B1: Und wenn die in Ordnung sind, dann kaufe ich sie halt auch, wenn sie gerade nur zwei, drei Euro kostet. #00:19:02-9#

I: Ja. #00:19:02-9#

B1: Scheiss drauf, weisst du? #00:19:03-2#

I: Ja. #00:19:06-0#

B1: Aber wenn ich jetzt einen Fernseher kaufen soll. #00:19:09-4#

I: Ja. #00:19:09-4#

B1: Dann bin ich natürlich investierter, weil mehr auf dem Spiel steht, auch vom Kapital. (...) Und dann wird die Recherche auch zu einer größeren Aufgabe. Da habe ich dann schon eher den Eindruck, dass da Flow entstehen kann. #00:19:27-5#

I: Okay, ich meine am Fernseher hast du ja auch irgendwo ein gewisses Eigeninteresse und das ist ja, sagen wir mal, ein Unterhaltungsgegenstand, und es macht Spaß, das zu kaufen, dich damit auseinander zu setzen. Was ist denn, wenn du eine Waschmaschine kaufst? Die kostet auch 500€. Hast du dann auch Flow oder...? #00:19:47-7#

B1: Kommt darauf an, wenn es interessant ist. (Lachen) #00:19:51-5#

I: Kannst du dir vorstellen, dass du beim Waschmaschinenkauf einen Flow kriegst? #00:19:55-8#

B1: Also bei der Recherche über den Waschmaschinenkauf bestimmt. #00:19:56-7#

I: Okay. Also du meinst, dass die Information, die dir auf Shopping Seiten zur Verfügung gestellt wird, dass das eigentlich nicht ausreicht, um Flow aufzubauen, für die Recherche. Ich meine, du hast zwar die Reviews, nein? Du hast das Feedback, du hast die Rezensionen... #00:20:17-9#

B1: Du hast halt vor allem Reviews, die vorausgewählt sind von den Anbietern selbst. Also die Remanenz wird ja gerne auf die Five Star Reviews gelegt. #00:20:28-7#

I: Kannst du dir ja anzeigen lassen. #00:20:28-9#

B1: Ja, und ich habe nicht den Eindruck, dass da viel neutrale Meinungen dabei sind. #00:20:39-7#

I: Ja sollen sie ja auch nicht. Sie sollen ja subjektiv sein. Ja aber daran orientierst du dich ja auch. #00:20:45-5#

B1: Naja, ich meine, also wenn du eine größere Investition machst, dann liest du auch Meinungen von Fachmagazinen zum Beispiel. #00:20:54-0#

I: Okay, also eine objektivere Meinung. #00:20:56-2#

B1: Ja. #00:20:56-2#

I: Eine sachlichere Meinung mit umfassenden Tests. (10) Okay, ja das habe ich mir eigentlich auch schon gedacht, dass dieses Flow eigentlich eher bei der Informationsanhäufung entsteht, als beim Kaufen per se. Aber dann ist halt die Frage, Recherche machst du ja eigentlich nicht auf Shopping Seiten, weil auf er Shopping Seite, da kriegst du einfach nur das Produkt präsentiert und hast noch subjektive Meinungen dazu, das stimmt, wie du es gesagt hast. Aber wenn du eben professionelle Meinungen haben willst, dann gehst du ja immer extern. #00:21:52-1#

B1: Ja. #00:21:53-1#

I: Und die verkaufen das ja dann nicht. Die testen es ja nur. Und diese Informationsanhäufung die trägst du dann auf die Shopping Seite und du hast dich eigentlich dann schon im Vorfeld entschieden, was du kaufen willst, denke ich. Also ich meine du liest vielleicht noch das Feedback von den Usern. Das beeinflusst dann dich auch noch, aber dass dann dabei so ein richtiger Flow entsteht zusätzlich noch... Vielleicht bei komplementären Gegenständen. Hast du mal komplementär noch was gekauft? Also Dinge, die sich ergänzen oder zum Beispiel noch komplett andere Produkte, die du eigentlich im Vorfeld garnicht vorhattest zu kaufen? (...) Ich meine, das muss ja auch durch irgendwas beeinflusst worden sein. #00:22:44-2#

B1: Ich bin gerade am Überlegen, wann ich das letzte mal was gekauft hätte, wo es nicht nur ein Produkt war. (..) Was manchmal der Fall ist, dass man ein Produkt kauft und dann während man kauft, feststellt: "Ach ich wollte ja noch das und das kaufen." Und dann kauft man die Sachen halt zusammen. #00:23:04-9#

I: Okay. Und wie Erinnerst du dich daran? #00:23:04-2#

B1: Aber dass sich das aus dem Kaufprozess selbst ergeben hat, weiss ich halt nicht, ob das so ist. Du kannst dir ja Wunschlisten anlegen auf Amazon zum Beispiel und da dann passiert zum Beispiel sowas. Das man dann merkt: "Das hätte ich ja noch gerne, und das hätte ich noch gerne und das wollte ich auch noch kaufen." So Sachen, aber (...) aus dem Kaufprozess selbst ergibt sich bei mir sowas selten, dass ich dann noch den Wunsch kriege: "Ja, jetzt kaufe ich das noch dazu oder das noch dazu." #00:23:39-0#

I: Wenn du auf Amazon noch andere Produkte vorgeschlagen bekommst, nein, diese: "Andere Kunden kauften auch oder wird oft zusammen gekauft." Oder wie auch immer die das nennen. #00:23:48-4#

B1: Das habe ich noch nie gemacht. (6) #00:23:56-1#

I: Also ich habe keine Fragen mehr, aber wenn du jetzt noch irgendwas loswerden willst, was man besser machen könnte zum Beispiel oder was dich stört oder was passieren müsste, damit DU jetzt mit dem Tablet einkaufst. #00:24:19-7#



B1: Was vielleicht eine garnicht so schlechte Idee wäre, einfach (...) Reviews von Fachzeitschriften mit einzubinden in die Seite und vielleicht die Plattform größer zu gestalten. Ich meine Amazon habe ich noch nie probiert. Es kann ja sein, dass Amazon eine geile App ist, zum Einkaufen, aber die Tendenz ist ja eher so, dass wenn du die App aufmachst... #00:24:45-7#

I: Ja. #00:24:45-7#

B1: Dass du ja eigentlich schon eine Ahnung davon hast, was du eigentlich möchtest von der App. Also du gehst ja nicht auf den Playstore, weil du dir ein Buch kaufen willst, das machst du ja wahrscheinlich eher auf Amazon. Du gehst auch nicht auf Comixology, wenn du Kopfhörer kaufen willst. #00:25:02-4#

I: Ja. #00:25:02-4#

B1: Das machst du einfach nicht und das ist ja schon eine gewisse Vorauswahl dann getroffen. Ich weiss nicht. #00:25:10-0#

I: Also das man praktisch einen fließenden Übergang hat zwischen Recherche und dem eigentlichen Kaufen. #00:25:17-0#

B1: Man müsste die Recherche besser integrieren. #00:25:19-6#

I: Ja. #00:25:23-8#

B1: Oder zumindest die Möglichkeit zur Recherche integrieren. #00:25:30-8#

I: Also ich meine es gibt ja bei manchen Produkten, zum Beispiel bei den Kopfhörern, die ich gekauft habe, da gab es dann so Bilder von Fachzeitschriften, wo du dann die Abschlussnote gelesen hast, gesehen hast, nein? #00:25:42-1#

B1: Ja. #00:25:42-1#

I: Das war aber nur ein Bild. Das heißt, wenn du drauf geklickt hast, dann ist nur das Logo aufgepoppt aber kein Link oder sowas und wenn man wenigstens noch den Link anbieten könnte, weisst du? Dann könnte man ja über die Tabs das Produkt offen lassen, dann direkt auf den Link klicken, sich das Review durchlesen und dann den Prozess abschließen. Dann hätte man schon einen reibungsfreieren Übergang. (nickt) Aber dann ist auch wieder die Frage, wie machst du es auf dem Tablet? (...) Okay. #00:26:13-1#

B1: Ja. #00:26:14-6#

I: Okay. Gut. Vielen Dank, Vielen Dank.

## **Interview 10: Christoph, Student of Controlling, Mannheim**

I: Okay. Aufnahme läuft. Easy Voice Recording. So Christoph, seit wann hast du dein Tablet? #00:00:09-7#

B1: (...) 24.12.2013 #00:00:22-7#

I: Okay, also seit ungefähr... #00:00:23-2#

B1: Fast ein halbes Jahr. #00:00:25-5#

I: Fast ein halbes Jahr. Okay. Und wann hast du angefangen damit das erste mal einzukaufen? #00:00:29-5#

B1: Was einkaufen? #00:00:35-1#

I: Shopping halt, also dass du auf eine Webseite gehst und wie bei Amazon, oder eine App benutzt. #00:00:37-9#

B1: Ist der Playstore inklusive? #00:00:42-8#

I: Ist auch Shopping, ja #00:00:50-1#

B1: Nach. (...) #00:00:47-9#

I: Schätzungsweise. #00:00:53-4#

B1: Nach einem Monat. #00:00:53-5#

I: Okay, also du hast schon Erfahrung mit dem Shoppen, benutzt es öfters zum Einkaufen? #00:00:59-4#

B1: Nur für den Playstore. #00:01:01-4#

I: Du kaufst nur im Playstore ein? #00:01:02-1#

B1: Ich kaufe nur im Playstore ein. #00:01:03-3#

I: (Lachen) Okay, du kaufst jetzt ein Spiel im Playstore ein, aber du kaufst jetzt nichts von Amazon, mit den Apps oder so? #00:01:10-4#

B1: Das ist richtig. #00:01:12-1#

I: (Lachen) Das ist aber nicht so praktisch! #00:01:14-2#

B1: Das hatte ich im Vorfeld schon dargestellt. (grinst) #00:01:24-0#

I: Alter, hast du noch nie was auf Amazon eingekauft? #00:01:25-0#

B1: Nicht am Tablet. #00:01:26-2#

I: Gibt es dafür einen Grund? #00:01:30-2#

B1: Zu schnelles verklicken. #00:01:33-7#

I: Ah okay. Kannst du es beschreiben, was genau dich daran stört? #00:01:34-9#

B1: Dass ich gegebenenfalls zu schnelle Bestellungen tätige. #00:01:42-4#

I: Ah, dass du zu spontan einkaufst? #00:01:42-8#

B1: Nein, dass ich mich verklicke und damit eine Bestellung absende, die ich noch nicht, oder nicht absenden wollte. #00:01:52-2#

I: Achso du meinst diese one-click... #00:01:52-9#

B1: Darüber hinaus, Ja, genau die one-clicks. Darüber hinaus leidet massiv die Übersichtlichkeit in den Online Shops. #00:01:59-1#

I: Okay. #00:01:59-1#

B1: Auch wenn sie noch so gut aufgemacht sind, denn allein die Größe des Bildschirms, verhält sich sehr nachteilig gegenüber einem 22 Zoll Monitor. #00:02:14-1#

I: Okay, du hast jetzt aber auch nur ein sieben Zoll Display [auf dem Tablet]. #00:02:15-3#

B1: Richtig. #00:02:16-3#

I: Also hast du mal eine Amazon App aufgemacht? #00:02:19-5#

B1: Ja. #00:02:20-8#

I: Und das hat dir nicht gefallen? #00:02:23-3#

B1: Auf dem Telefon habe ich die häufiger mal benutzt, allerdings nicht zum Einkaufen, sondern nur für schnelle Produktinformation. #00:02:30-4#

I: Aha okay, also wenn du etwas einkaufst, dann machst du es meistens über den Rechner. #00:02:33-1#

B1: Ausschließlich. #00:02:34-5#

I: Ausschließlich über den Rechner. #00:02:39-2#

B1: Wenn, online. #00:02:39-2#

I: Und wenn du jetzt im Playstore einkaufst, ja? Gibst du einen genauen Suchbegriff ein, oder browsst du so ein bisschen durch die Kategorien und lässt dich inspirieren? #00:02:53-1#

B1: Weniger browsen, Empfehlungen von diversen Redaktionen oder Freunden oder Bekannten. Wenn die App, in der Regel Spiele, gefällt, und ich den Mehrwert sehe, beispielsweise durch die Entfernung von Werbung, dann kann es sein, dass ich mal etwas kaufe. #00:03:17-2#

I: Okay, also du informierst dich dann vorher über die Games, die du kaufen willst, oder für die du dich interessierst, liest du dann irgendwo einen Blog oder...? #00:03:21-6#

B1: Durch Zufall meistens auf Gaming oder Tech-Seiten. #00:03:32-2#

I: Also du bist dann schon... #00:03:29-1#

B1: Ich suche nicht gezielt nach Apps in der Regel. #00:03:31-8#

I: Also du kriegst dann Inspiration von Gamewebseiten, und dann sind da Empfehlungen. #00:03:39-6#

B1: Richtig. #00:03:42-1#

I: Und setzt du dich dann mal länger mit dem Thema auseinander, oder geht das dann eigentlich recht schnell, dass du dich dann entscheidest, die App herunter zu laden? Oder kann es auch mal sein, dass wenn die App ein bisschen teurer... #00:03:51-4#

B1: Meistens sind die Grundversionen ja kostenlos, das heißt ich habe genug Zeit, mir die anzuschauen, anzutesten, wenn mir das Spiel gefällt, oder die App natürlich auch, wie beispielsweise Beautiful Widgets und ich denke, dass ich die mindestens mal ein, zwei Wochen benutzen werde, und mich die Werbung stört, oder andere Dinge stören, dann kaufe ich eine App. Allerdings war mein teuerster App Einkauf 7,50 €. #00:04:31-6#

I: Was war das für eine App? #00:04:31-6#

B1: Final Fantasy Drei. #00:04:32-3#

I: Und was hast du gemacht, bevor du die gekauft hast? Wie lange hat das gedauert, diese Entscheidung das Spiel zu kaufen? #00:04:37-5#

B1: Zusammengefasst schon länger, da ich mehrere Tage darüber nachgedacht habe, ob mir das Spiel 7,50€ wert ist, Druck verspürt habe ich seitens der Entwickler, beziehungsweise des Anbieters, Square Enix, da es ein Sonderangebot war. Es war um die Hälfte reduziert und das Angebot galt nicht mehr lange. #00:05:11-4#

I: Und hast du dir dann Reviews angeguckt auf Youtube, oder was hast du gemacht? #00:05:14-7#

B1: Selbstverständlich. #00:05:16-6#

I: Könntest du das ausformulieren? #00:05:18-9#

B1: Ich habe Reviews geschaut, ganz besonders hinsichtlich der Steuerung, denn es handelt sich um einen, ich meine Playstation Titel, und wichtig für mich war die Steuerung am Touch-Display, die auch hervorragend ausgefallen ist. #00:05:36-9#

I: Und da hast du dir nur Youtube Videos angeguckt oder was hast du noch gemacht? #00:05:37-4#

B1: Ich habe auch Reviews gelesen. #00:05:43-1#

I: Auf so Tech-Seiten dann, auf Gaming Seiten. #00:05:42-6#

B1: Ja. #00:05:45-1#

I: Okay, ist es dir mal passiert, dass du vielleicht noch komplett andere Dinge einfach mal so im Playstore gekauft hast, weil es gerade attraktiv war? #00:05:53-9#

B1: Nicht ohne zu Testen. #00:06:05-6#

I: Okay, aber du hast die App dann runtergeladen und hast sie dann nur gekauft, wenn sie dir wirklich zugesagt hat. #00:06:08-4#

B1: Richtig. Ich kaufe ja auch keine Schuhe, die mir nicht passen. #00:06:16-6#

I: Okay und dass du eine App einfach mal so ausprobiert hat, obwohl du nicht genau wusstest, ob sie etwas taugt, wenn sie halt gerade kostenlos war? Obwohl du sie garnicht wolltest? #00:06:24-4#

B1: Vereinzelt mal vorgekommen, aber grundsätzlich weniger. #00:06:31-6#

I: Was glaubst du, wie es dazu gekommen ist, dass du die App einfach mal so runter

geladen hast? #00:06:34-4#

B1: Mir fällt kein konkretes Beispiel ein, welche App das gewesen sein könnte.  
#00:06:42-0#

I: Aber die hat dein Interesse geweckt? #00:06:43-8#

B1: (12) Was könnte da noch gewesen sein? #00:06:57-2#

I: Es muss ja kein konkretes Beispiel sein, also es geht ja... #00:06:59-1#

B1: Doch, dass ich dann begründen könnte, warum ich letztlich auf Download geklickt habe. Also grundsätzlich gehe ich... #00:07:10-7#

I: War es etwas Funktionelles, war es eine Funktionsapp oder war es ein Spiel?  
#00:07:14-6#

B1: Kann ich nicht sagen, wenn dann eher funktionell. #00:07:17-2#

I: Okay. #00:07:21-5#

B1: Aber ich browse grundsätzlich nur im Playstore, wenn ich als Ausgangsposition ein konkretes Ziel hatte. #00:07:27-4#

I: Und auf diese zusätzliche App, die du dir nebenher nochmal so runtergeladen hast, wie bist du darauf aufmerksam geworden? Über diesen Verweis? #00:07:38-8#

B1: Wahrscheinlich. #00:07:38-8#

I: War das so eine Empfehlung in einer anderen App? #00:07:40-5#

B1: Wahrscheinlich. Oder beim Durchbrowsen von den Top Listen. #00:07:48-2#

I: Also eine Empfehlung von Google dann direkt. Danke ich, von diesem Ranking.  
#00:07:51-8#

B1: Oder seitens der User über die Bewertung. #00:07:56-1#

I: Okay. Du hast gesagt, du shoppst immer an deinem Rechner. Du hast gesagt, dass du Angst hast, dass du dich beim Tablet verlickst, gibt es noch einen anderen Grund warum du... #00:08:14-0#

B1: Übersichtlichkeit, hatte ich aber bereits erwähnt. #00:08:17-9#

I: Übersichtlichkeit. #00:08:17-1#

B1: Ja. #00:08:17-1#

I: Wie sieht es aus mit Funktionaliät? #00:08:20-2#

B1: (..) Inwiefern? #00:08:23-0#

I: Na, Tablets sind ja so gemacht, dass sie sehr einfach zu bedienen sind. #00:08:29-2#

B1: Ich komme dennoch mit dem Computer sehr viel besser zurecht. #00:08:30-1#

I: Also du würdest immer den Rechner bevorzugen. #00:08:32-8#

B1: Ja. #00:08:32-8#

I: Und wenn du unterwegs bist? #00:08:38-1#

B1: Als Beispiel, wenn ich mit dem Cursor am Computer über ein Bild fahre, wird das direkt vergrößert angezeigt. Wenn ich den Cursor davon runter bewege, ist das Bild wieder geschlossen, diese temporäre Anzeige. Am Tablet muss ich erst auf das Bild klicken, das muss erst geladen werden, was in der Regel auch noch länger dauert, als am Computer, dann muss ich das Kreuz in der Regel drücken, oder auf den Hintergrund und bin dann wieder an der Ausgangsposition und das ist mir, naja nicht zu aufwendig, aber es ist umständlicher als am Computer. #00:09:11-2#

I: Gerade diese one-click Geschichte, die ist ja dazu gemacht, um einen Kaufprozess zu vereinfachen und schnell zum Abschluss zu bringen. #00:09:20-2#

B1: Ja, letzteres. Schnell zum Abschluss zu bringen. #00:09:24-3#

I: Ich meine wenn du jetzt ein klares Ziel hast, und zielgerichtet einkaufst, dann bist du doch interessiert daran, dass du es schnell zum Abschluss bringst. #00:09:31-2#

B1: Nein. Auch an der sprichwörtlichen Kasse in einem Online Store sollte man vielleicht trotzdem nochmal in Anführungszeichen in sich gehen und fragen: "Ja, brauche ich das jetzt wirklich, oder nicht?" Je nachdem, es gibt ja verschiedene Produktkategorien, aber gerade im Freizeitbereich, in meinem Fall beispielsweise Multimedia, ist es des öfteren vorgekommen, dass ich an der Amazon Kasse stand und dann doch wieder Einheiten eliminiert habe. #00:10:11-3#

I: Auf dem Tablet jetzt? #00:10:11-3#

B1: Nein. #00:10:11-3#

I: Am Rechner. #00:10:14-6#

B1: Am Rechner. Und deshalb empfinde ich die one-button Angebote, oder Möglichkeiten, eher als Verlockung, den Kunden schnell zum Abschluss zu bringen, einfach nur mit dem Hintergrund: "Gib mir dein Geld." #00:10:34-5#

I: Okay, also du hast dann kein Vertrauen darin liegen? #00:10:38-4#

B1: Nicht kein Vertrauen, es gibt bestimmt User, die das gerne aufnehmen oder annehmen, ich gehöre aber beim besten Willen nicht dazu. #00:10:46-1#

I: Hast du mal eine eBay app installiert oder benutzt du auch eBay? #00:10:51-1#

B1: Die eBay App habe ich installiert, und nutze ich auch, allerdings nicht zum kaufen sondern auch nur für Informationen. #00:10:58-9#

I: Okay. #00:11:01-4#

B1: Gerne nämlich für laufende Auktionen, denn die Apps halten mich auf dem Laufenden. #00:11:10-9#

I: Okay, du schließt den Kauf dann aber nicht mit der App ab, wenn du was haben willst? #00:11:14-2#

B1: Richtig. #00:11:14-2#

I: Warum? #00:11:14-2#

B1: Wahrscheinlich Gewohnheit. #00:11:22-5#

I: Und hast du mit dem Tablet auch mal die Webseite von Ebay benutzt? #00:11:25-6#

B1: Vielleicht durch Zufall mal über Google Suche aber ansonsten nein. #00:11:35-3#

I: Und die Ebay Kleinanzeigen? #00:11:36-4#

B1: Nein. #00:11:39-2#

I: Okay. #00:11:40-1#

B1: Die Ebay App kann ich aber nur loben. Sehr vorbildlich. #00:11:43-9#

I: Was gefällt dir daran? #00:11:44-6#

B1: Die ist leicht zu handhaben. Auch die Amazon App ist grundsätzlich eigentlich sehr gut. #00:11:54-7#

I: Okay, aber die überzeugt dich nicht weil... #00:11:55-1#



B1: Aus den oben genannten Gründen. (Grinst) #00:12:00-5#

I: (Lachen) Okay. Was müsste passieren, deiner Meinung nach, jetzt kannst du dich austoben, damit du jetzt anfängst mit deinem Tablet zu shoppen? #00:12:14-0#

B1: Die Entwickler oder die dahinter stehenden Unternehmen können in meinem Fall recht wenig tun, da ich geeicht bin auf meinen Computer oder auf einen Computer, und meine Tabletnutzung reduziert sich sowieso darauf dass ich mal, beispielsweise ich schaue einen Film auf einem TV und möchte einen Schauspieler nachschauen oder ähnliches oder in Gesellschaft am Kaffeetisch nach dem Mittagessen in der Runde, dass man das Tablet benutzt. Einmal natürlich für Informationen zum anderen dann vielleicht mal um ein Spiel zu spielen. Seien es Quizz Spiele, Rate Spiele oder was auch immer. Ansonsten... #00:13:12-7#

I: Okay, sagen wir folgendes Szenario. Du willst dir jetzt neue Rechner Komponenten kaufen, ja? Und wie ich dich kenne, willst du dich damit ziemlich genau im Vorfeld auseinander setzen, und machst du das auch mit dem Tablet? Liest du dich mit dem Tablet auch schlau? #00:13:27-8#

B1: Nein. Der Grund dafür ist dass... #00:13:33-5#

I: Also nicht da einkaufst, sondern einfach nur die Information. #00:13:35-5#

B1: Ja. Der Grund dafür ist, dass die wertvollsten Informationen bezüglich der Hardware von Computers findet man in Internetforen und die sind häufig nicht optimiert für die Tablet Nutzung. Darüber hinaus ist es häufig viel Text und das ist einfach nervig, das erstmal zu optimieren, dass man lediglich nach unten scrollen muss beispielsweise. Und dann ist das ein rumgewische auf dem Display und dann verschiebt man sich doch mal nach rechts oder nach links. Dann darf man wieder neu justieren. Und das ist einfach eine nervenraubende Angelegenheit. #00:14:27-9# #00:14:23-9#

I: Und hast du Erfahrung mit Webseiten, die gut optimiert sind für Tablets? Wo ist es dir jetzt Spaß gemacht hat speziell drauf zu gehen? #00:14:38-0#

B1: Häufig sind natürlich Nachrichten Seiten, die durch... #00:14:42-8#

I: Also jetzt speziell Webseiten, die irgendwo dazu dienen Information zu sammeln, über eine künftige Kaufentscheidung. #00:14:47-2#

B1: Würde mich jetzt konkret nichts einfallen. #00:14:52-0#

I: Okay. #00:14:52-0#

B1: Weil ich aber auch diesbezüglich keine Unternehmungen getätigt habe. #00:15:05-7#

I: Okay. (6) Dann mal was anderes. Wenn du am Rechner shoppst, (...) würdest du jetzt sagen, dass du am Rechner jetzt sehr involviert bist, bevor du einkaufst? Dich intensiv mit einer Thematik auseinander setzt, bevor du eine Kaufentscheidung triffst? #00:15:35-1#

B1: Es kommt drauf an. #00:15:41-7#

I: Also zum Beispiel Computer Hardware jetzt. #00:15:36-5#

B1: Computer Hardware, ja auf jeden Fall, weil es ist in der Regel eine recht große Investition und da möchte man natürlich Qualität haben und möchte man, dass die Hardware harmoniert, bezogen auf die Einzelteile muss ich jetzt nicht eingehen, wie Lautstärke beispielsweise von der Grafikkarte. Ansonsten, aktuelles Beispiel, DVD Brenner wird regelmäßig nicht erkannt von Windows, ich muss das Kabel neu anlegen, damit es funktioniert. Heute wollte ich eine DVD einlegen, ging wieder nicht, 5 Minuten später war ich im Amazon und habe nach externen USB Brennern gesucht und eine Stunde später habe ich ihn bestellt. Also es kommt immer an auf die Nutzung der Geräte oder der Produkte, welchen Stellenwert die bei mir insgesamt haben. #00:16:55-3#

I: Macht dir das dann Spaß, dich darüber zu informieren, so Informationen anzuhäufen und dann eine gute Kaufentscheidung zu treffen oder ist das für dich eher so ein Arbeitsding, so es muss halt erledigt werden? #00:17:06-3#

B1: Beim Computer macht es mir Spaß. Beim Brenner jetzt beispielsweise, musste jetzt, ich sage mal schnell was her, und mein Gott, es ist ein DVD Brenner.. #00:17:17-2#

I: Also dadurch dass... #00:17:17-5#

B1: Es kommt drauf an, ob das beispielsweise in meinen Hobbybereich reinfließt oder nicht. #00:17:25-9#

I: Okay. #00:17:31-2#

B1: Wenn ich jetzt eine Satellitenschüssel kaufe, was auch in kürzester Vergangenheit der Fall war, habe ich geguckt, was ist das billigste, was ist trotzdem noch, sagen wir mal auch bei Amazon, gut bewertet. Der Hintergedanke war einfach, entweder ich kriege ein gutes Bild, oder ich kriege kein gutes Bild. Und wenn von 1000 Leuten 950 sagen: "Ich kriege ein gutes Bild.", dann glaube ich es einfach mal. Zur Not kann man es zurück schicken. #00:17:54-4#

I: Okay. Wenn du... #00:17:58-3#

B1: Also... #00:17:58-3#

I: Ja? #00:17:58-3#

B1: Es gibt Abstufungen, entweder, wie beispielsweise diese Satellitenschüssel. Es funktioniert, ja. Es funktioniert, nein, oder es funktioniert ok. Beim Computer als mein Paradebeispiel offensichtlich hat man eine Vielzahl von Abstufungen. #00:18:19-6#

I: Es ist komplexer. #00:18:20-4#

B1: Wesentlich #00:18:20-4#

I: Also es ist erstmal ein Hobby und es ist komplexer und bist du setzt du dich dadurch auch intensiver damit auseinander, weil es eben komplexer ist? #00:18:30-5#

B1: Ja. #00:18:35-3#

I: Hattest du dann, wenn du dir Komponenten suchst, browsst du dann die Kategorien durch und guckst was es gibt, oder gibst du einen speziellen Suchbegriff ein? #00:18:42-2#

B1: Erste Anlaufstelle sind Hardware Magazine. #00:18:48-8#

I: Also du guckst erstmal, was abgeht. #00:18:49-4#

B1: Richtig. #00:18:52-4#

I: Holst dir dann Reviews und Inspiration. #00:18:52-4#

B1: Ja, einfach drauf los stöbern, halte ich wenig von. #00:18:59-0#

I: Ja, okay, aber in dem Moment, wo du dir die Inspiration holst, guckst du ja erstmal, dann bist du ja erstmal offen für weitere Reviews. #00:19:07-9#

B1: Ja, aber das würde ich nicht als stöbern verstehen. #00:19:10-0#

I: Es ist dir dabei dann mal passiert, als du dann so dich damit auseinander gesetzt hast, dass du so noch mehr gekauft hattest, als du vor hattest? Wenn es um dein Hobby geht? #00:19:25-0#

B1: Mengenmäßig? #00:19:25-3#

I: Beides. Dass du zum Beispiel noch mehr Einheiten gekauft hast, statt einem Ram, halt jetzt statt zwei Gig, halt vier Gig gleich gekauft hast. Erstmal das oder dass du zum Beispiel noch komplementäre Dinge gekauft hast, also dass du dann zum Beispiel zum Laufwerk noch irgendwie ein Kabel dazu gekauft hast. #00:19:43-9#

B1: Ja, das sicherlich. Also wenn ich ein Kabel brauche, dann braucht man ein Kabel.  
#00:19:45-6#

I: Ja, aber auch wenn du es nicht unbedingt gebraucht hast. Ist dir das mal passiert?  
#00:19:53-3#

B1: Was ist das denn für eine Frage? Brauche ich einen Computer? #00:19:53-3#

I: Nein, dass ein Produkt noch zusätzlich im Warenkorb gelandet ist, obwohl du es eigentlich nicht vor hattest es zu kaufen. #00:20:02-3#

B1: Ja, mit Sicherheit. #00:20:04-6#

I: Und was glaubst du, wie es dazu gekommen ist? #00:20:08-9#

B1: Kommt vor, wahrscheinlich. Aber meine Gegenfrage, wie es gemeint ist, hat eigentlich auf mengenmäßig oder preismäßig abgezielt. Beispielsweise eine Grafikkarte. Ursprüngliches Ziel sei jetzt gewesen, eine Grafikkarte für 200 Euro zu kaufen, da ist es aber dann doch schon des öfteren mal vorgekommen, dass doch zweihundert Euro abgeflossen sind. #00:20:35-8#

I: Okay und du glaubst, dass das jetzt dein Hobby ist, dass du dich so intensiv damit auseinander gesetzt hast? #00:20:43-6#

B1: (..) Zum großen Teil, ja. #00:20:48-4#

I: Warst du dabei, dann mal so sehr beschäftigt, oder hattest du soviel Spaß daran, dass du vielleicht die Zeit aus den Augen verloren hast? Hast du mal auf die Uhr geguckt? #00:20:59-9#

B1: Ja. (grinst.) #00:21:01-6#

I: (Lachen) Kannst du es beschreiben? Den Prozess, den Ablauf? #00:21:04-4#

B1: Man fängt bei 1 an, möchte zu 2 kommen und kommt von 1 zu 1.1, von 1.1 kommt man zu 1.1.1 und so weiter. Es gibt diverse Verschachtelungen. #00:21:29-1#

I: Von Hardware meinst du, oder? #00:21:31-1#

B1: Ja, insbesondere, weil es so eine Vielzahl von Angeboten gibt, und damit hört es nicht auf, dass ich dann von 1.1.1 zu 1.2. komme, sondern dass ich dann ganz schnell mal wieder bin, von 1.1.1 auf 1.1. Das heißt, ich gehe häufig Schritte wieder zurück, dann findet ein ganz starker Prozess von Abwägung statt. #00:21:56-1#

I: Ja. #00:21:58-1#

B1: "Das will ich. Brauche ich es? Wieviel kostet es, was ist der Mehrwert von meinen Ausgaben." #00:22:03-9#

I: Also du bist dann sehr stark involviert. #00:22:03-4#

B1: Selbstverständlich. #00:22:09-0#

I: Ja, erzähle ruhig weiter. #00:22:09-6#

B1: Und mit diese Verzweigung kommt eben von der Produktvielfalt. Es gibt mehrere Hersteller, es gibt eigene Produktkategorien, von den einzelnen Herstellern und dann gibt es auch noch Untermodelle. Sprich, es gibt, als Beispiel, bei Prozessoren haben wir AMD und wir haben Intel. Bei Intel gibt es dann die Prozessorengruppe I, I3, I5 und I7. So und dann gibt es aber in den einzelnen Kategorien, sagen wir mal I5, gibt es dann noch einen I5 2500, I5 2500 K, I5 2300 et cetera. So, dann stößt man beispielsweise auf die Information, dass es sich bei einem I5 2500 um eine APU handelt, sprich es ist auch eine integrierte Grafikeinheit mit drin. "Das wusste ich ja noch garnicht, so, was ist eine APU?" #00:23:14-8#

I: Okay. #00:23:14-8#

B1: "Weiterinformieren" Und das ist dann ein ziemliches Geschäft, da dann auch erstmal wieder auf den neusten Stand zu kommen, denn täglich setzt man sich damit ja auch nicht auseinander. Und so entwickelt sich dann eine Wissensanhäufung über in der Regel mindestens Wochen, wenn nicht gar Monate. Dass man dann das bestmögliche Produkt rausholt. #00:23:40-9#

I: Ist das dann so eine Mission, dass du das Beste herausholen kannst, würdest du es so bezeichnen oder...? #00:23:45-0#

B1: Ich möchte, für das Geld was ich ausgabe, die höchstmögliche Rechenleistung haben. Bei vernünftiger auch haptischer Qualität, aber auch beispielsweise eben die Lautstärke. Also da muss man dann auch differenzieren, klar gibt es Komponenten, die eine extrem hohe Rechenleistung haben, dafür aber so laut sind, dass ich meine ich hätte einen Flughafen. #00:24:20-9#

I: Okay. Kennst du die Flow Theorie? #00:24:29-9#

B1: Nein. #00:24:30-3#

I: Also die Flow Theorie ist von einem Glücksforscher erfunden in den neunzigern, der heißt Csikszentmihalyi, aus Ungarn und der ist dann in die USA ausgewandert, und hat da dann diese Theorie aufgestellt, die ziemlich erfolgreich sich durchgesetzt hat, und es geht darum, dass ein Mindset beschrieben wird, wobei derjenige, der diesen Flow gerade empfindet, im Prinzip geht es um Glücksforschung, der dieses Glück empfindet, der ist sehr stark beschäftigt mit einer gewissen Aktivität. Und zum Beispiel kann es ein

Hobby sein, und wenn du dann diesem Hobby nachgehst und dich das total interessiert, wenn du dabei sehr konzentriert bist und begeistert bei der Sache bist, dann zählt im Prinzip nur noch diese Tätigkeit an sich und in dem Moment taucht diese Person praktisch komplett in die Handlung ein und die Zeit scheint so ein bisschen still zu stehen und manche verlieren sogar so ein bisschen den Bezug zu ihrer Umwelt, weil sie wirklich dann so sehr damit beschäftigt sind und so konzentriert sind. Das Gefühl kann halt kommen und gehen, je nach Unterbrechung und dabei ist es auch wichtig, dass diese Tätigkeit eine Balance hat zwischen dem, was du schon kannst und zwischen neuen Reizen, also wenn es zu einfach ist, dann ist es langweilig, und wenn es zu schwer ist, dann ist es frustrierend. Würdest du, von dem was du jetzt gehört hast, könntest du dir vorstellen, dass du sowas schon erlebt hast. #00:26:05-4#

B1: Ja klar, jeden Tag. #00:26:06-3#

I: Jeden Tag. Bei was? #00:26:08-1#

B1: Nahezu jeden Tag, bei Videospielen. #00:26:12-0#

I: Beim Shoppen jetzt, es geht ja um das Shoppen schließlich. #00:26:15-5#

B1: Achso ich dachte das war jetzt eine Abgrenzung mit der Theorie. #00:26:18-6#

I: Ja, das war jetzt eine Brücke. #00:26:20-6#

B1: Ja, also gerade bei der Hardware Geschichte oder allgemein bei sich entwickelnden Märkten, wie im allgemeinen Tech, das stagniert nicht. #00:26:35-9#

I: Es ist dynamisch. #00:26:35-9#

B1: Es ist sehr dynamisch. Hardware, die ich mir heute kaufe ist ja übermorgen schon wieder veraltet. Insofern gibt es natürlich immer was neues zu lernen. Das heißt der Langeweile Aspekt kommt nicht auf, es sei denn du verlierst das Interesse grundsätzlich an irgendeinem Gebiet. #00:26:54-3#

I: Okay. Die ist es schon öfters passiert, dass du die Zeit aus den Augen verloren hast, würdest du auch sagen, dass du auch so ein bisschen das Gefühl für dein Umfeld verloren hast? #00:27:11-4#

B1: (...) Inwiefern? (Grinst) #00:27:12-1#

I: Also es ist im Prinzip so, wenn du dich sehr stark konzentrierst, ja... #00:27:24-2#

B1: Dass ich beispielsweise so tief eingetaucht dort bin und jemand spricht mich an, dass ich dann erschrecke. Oder... #00:27:30-1#

I: Zum Beispiel, ja, das ist ein gutes Beispiel. Du bist dann so stark abgelenkt, dass du

halt dein Umfeld nicht so wahrnimmst, und wenn dich dann jemand ruft, dann wachst halt auf einmal auf... #00:27:39-2#

B1: Oder überhöre. #00:27:41-1#

I: Ja, sowas. #00:27:46-2#

B1: Mag schon vorgekommen sein. #00:27:46-6#

I: Auch beim online Shoppen? Wenn du dich darin so intensiv bewegt hast. #00:27:51-6#

B1: Beim Shopping konkret oder bei Informationssuche? #00:27:56-3#

I: Ja, das ist halt eine Abgrenzung. Ich würde das jetzt einfach mal zusammenfassen wollen, weil, um eine gute Kaufentscheidung treffen zu können, muss man sich vorher auch genau informieren. #00:28:01-1#

B1: Ja, also bleiben wir beim Amazon Beispiel. Ich stehe an der Kasse, oder bei irgendeinem anderen Shop, ich muss nur noch auf "Bestellen" klicken. #00:28:10-0#

I: Ja. #00:28:10-0#

B1: Da kann es meines Erachtens, bei mir, so gut wie nicht passieren, weil da bin ich dann einfach, ich sage mal, hell wach. #00:28:17-7#

I: Ja, klar weil das ist ja die Kaufentscheidung, das ist ja der Abschluss des Prozesses. #00:28:23-3#

B1: Ja. #00:28:23-3#

I: Das ist ja eine wichtige Entscheidung. Aber es geht ja darum, dass du WÄHREND des Prozesses dieses Gefühl vielleicht hattest, während der Informationsansammlung und während du durch diese Foren gegangen bist, und diese Blogs gelesen hast und Videos... #00:28:36-4#

B1: Da ist es bestimmt schon vorgekommen, ja. #00:28:38-7#

I: Okay. #00:28:43-9#

B1: Sonst hätte ja auch der Prozess, wenn das in den Kaufprozess mit einfließt, was er ja wahrscheinlich tut... #00:28:54-8#

I: Ja. #00:28:54-8#

B1: Sollte das, ich sage nicht die Regel sein, aber wenn man sich mit Spaß damit

beschäftigt, dann gehört das zum Prozess dazu, und dann sollte man doch auch sie soweit damit beschäftigen, dass man in so einen Status verfallen kann. Nicht muss, aber... #00:29:18-2#

I: Okay. Und sagen wir du bist jetzt ziemlich drin und du hast dir jetzt sehr viel Information angesammelt und entschließt dich jetzt zu Amazon zu gehen und da tatsächlich nach den Produkten zu suchen, über die du dich jetzt informiert hast. Schafft es Amazon dann, diesen Flow aufrecht zu erhalten bei dir? Oder kann es dann auch mal passieren, dass du die Konzentration verlierst, oder die Lust verlierst, oder dich irgendwas annervt oder du abgelenkt wirst, oder... #00:29:51-8#

B1: (..) Jetzt konkret Amazon, oder... #00:29:54-4#

I: Es kann irgendein anderer Online Shop sein. #00:29:58-8#

B1: Nein, es kommt immer darauf an, wie gesagt, es gibt ja auch bei dem Beispiel Brenner von vorhin. Die Bezeichnung war SE-218CN oder statt CN, BB. Slash SB oder BB und die einzelnen Buchstaben sind teilweise einfach nur eine Bezeichnung für Silver, sprich S oder B für Black. #00:30:34-3#

I: Aber jetzt geht es ja nur um die Produktbezeichnung. #00:30:36-0#

B1: Ja. #00:30:36-0#

I: Aber es geht ja um das Webdesign, also das Käuferlebnis, was dir Amazon bietet. #00:30:39-6#

B1: Ja. Aber wenn ich konkret nach dem Produkt suche, wird mir direkt auch das andere Produkt noch neben dran aufgelistet. #00:30:48-8#

I: Wie? Das Alternativprodukt, oder...? #00:30:52-4#

B1: Ja, quasi in dem Fall der Vorgänger und da wird man auch ganz schnell wieder durcheinander gebracht: "Was ist denn jetzt das hier, das sieht auf der Abbildung genau gleich aus." Es gibt vielleicht auch nur einen unterschiedlichen Buchstaben und dann wird man doch wieder ein Stück zurückgeworfen. #00:31:13-6#

I: Okay, das ist dem Sebbl und mir auch gerade passiert, als wir das Mikrofonkabel kaufen wollten, haben wir XLR eingegeben und dann sind wir davon ausgegangen, dass alle Kabel, die jetzt kommen, XLR sind und dann kam halt ein normales LICHT Kabel, und das haben wir dann bestellt, weil es halt so aussah. Das war falsch. #00:31:28-3#

B1: Um auf die vorherige Frage nochmal zurück zu kommen mit dem Flow. Wenn ich jetzt beispielsweise eine Waschmaschine, was man ja wahrscheinlich eher weniger online bestellt. #00:31:38-5#



I: Ja, warum? Warum nicht? #00:31:38-5#

B1: Altmodisches Denken. (Grinsen) Nein weil man, lasses ein, keine Ahnung, ein Geschirrspüler sein, oder irgendwas, was man dringend benötigt. #00:31:53-1#

I: Ja. #00:31:53-8#

B1: So. Wenn ich eine PFLICHT nur hätte, dann würde ich in so einen Status eher nicht verfallen. Weil dann verolle ich die Augen, schnaufe einmal durch, und sage: "Scheisse, welche Waschmaschine nehme ich denn? Ja, super die hat Energieeffizienz A, aber die andere ist billiger, nerv." Da werde ich gerne abgelenkt. Wobei, das ist ja nicht nur auf das online Shopping bezogen. Wenn ich mit Mathe nichts am Hut habe, und für eine Mathe Klausur lerne, dann lasse ich mich auch schnell ablenken, wenn ich aber Geschichtsfreak bin und das Lernen, sauge ich das ja auch geradezu auf. Insofern... #00:32:44-5#

I: Also es kommt auf die Neigung an, die persönliche Neigung. #00:32:47-6#

B1: Absolut. #00:32:47-6#

I: Und auf die Komplexität des Produkts, wenn du dich dafür sehr interessierst, und je komplexer das Produkt ist... #00:32:58-0#

B1: Ja gut es muss ja nicht grundsätzlich die Komplexität sein. Es kann ja auch beispielsweise nur eine Farbe sein. #00:33:03-5#

I: Aber es könnte auch ein teures Produkt sein. Würdest du sagen, dass du dich mit einem Kabel auch so intensiv auseinander setzt, so wie mit Computer Hardware? #00:33:08-8#

B1: Nein, natürlich nicht. Da kann es auch der Preis sein. #00:33:14-2#

I: Also wovon machst du es dann abhängig, dass du dich intensiv damit auseinander setzt? Was bestimmt deine involvierung? #00:33:26-4#

B1: Erstmal das Bedürfnis natürlich an sich. #00:33:34-9#

I: Ist es eine Produkteigenschaft? Oder, was beeinflusst, dass du dich jetzt damit intensiver auseinander setzen willst, außer dem Hobby? Dem Preis? #00:33:47-1#

B1: Ja, dann kommt es wieder natürlich auf das Preissegment an. Wenn ich mir ein Auto kaufe, und nicht viel mit Autos anfangen kann, dann ist der Grundgedanke: "Ich brauche ein Auto." Und dann sagen wir mal das Einsteigermodell sind zehn Tausend Euro, das ist ein haufen Geld. Natürlich muss man sich dann näher auseinander setzen damit. #00:34:12-6#

I: Ja. #00:34:15-0#

B1: Ein Auto für Zehntausend kaufe ich nicht mal eben schnell aus der Portokasse und ja. #00:34:25-4#

I: Okay, also es sind mehrere Faktoren. #00:34:25-4#

B1: Ja, sicher. #00:34:27-9#

I: Um dieses Flow Gefühl aufrecht zu erhalten, heißt es ja auch, dass man die Balance finden soll zwischen dem bisherigen Können und neuen Reizen. #00:34:41-7#

B1: Bisheriges Können beim Shopping?? Oder das dahinter stehende Können, was ich mit dem Produkt anfangen? #00:34:48-8#

I: Nein, es geht nur um das Shoppen. Diese Idee von Flow soll jetzt nur in dem Falle, nur auf Shopping bezogen sein. #00:35:03-3#

B1: Ich kann ja nicht selbst einschätzen, ob ich gut shoppen kann, oder nicht. Ich bin der Meinung, dass ich... #00:35:10-5#

I: Naja du kannst dich schon gut bewegen, oder? Kennst den Shop. #00:35:14-9#

B1: Ja. #00:35:14-9#

I: Hast keine Probleme, dich zurecht zu finden. #00:35:18-9#

B1: Richtig. #00:35:23-7#

I: Und neue Reize kriegst du wodurch? Durch neue Produkte oder... ? #00:35:25-4#

B1: Nur über die Produkte. Also von den Shops an sich, nichts. #00:35:36-9#

I: Shoppst du noch woanders, ausser bei Amazon? #00:35:38-4#

B1: Ja. #00:35:41-1#

I: Wo? Benutzt du dann Preissuchmaschinen? #00:35:48-4#

B1: Auch, ja. Also bei Preissuchmaschinen mal wieder die Hardware, in der Regel Geizhals.at/de aber auch Günstiger oder andere. #00:36:01-2#

I: Das würdest du aber nie mit deinem Tablet machen. #00:36:06-5#

B1: Unwahrscheinlich. #00:36:10-3#

I: Dass du mal eine Preissuchmaschine mit dem Tablet aufmachst oder so und mal guckst? #00:36:10-4#

B1: Nein, unwahrscheinlich. Weil wenn ich mich über etwas informiere, dann in der Regel richtig, und dann hocke ich nicht auf dem Bett oder auf der Couch, laid-back und gucke einfach mal, sondern dann gucke ich GEZIELT nach Informationen. #00:36:26-2#

I: Okay. Gut. #00:36:35-5#

B1: Und Online Shops, diverse. Wobei Amazon vorranging. (..) Leider. #00:36:52-3#

I: Siehst du einen Zusammenhang zwischen der Qualität der Webseite und inwiefern du der Webseite vertraust? #00:37:00-1#

B1: (...) Ist natürlich schon ein Thema. Gerade am Anfang sah das ja auch noch ein bisschen anders aus. Es muss keine hypermoderne Webseite sein oder auch vom Art Design, es darf weder zu simpel sein, noch zu verspielt. Es sollte, ja ich weiss nicht... #00:37:25-7#

I: Also pass auf, wir müssen halt wieder auf das Tablet zurück kommen, aber das ist halt mein Thema. Wenn du jetzt mit dem Tablet auf eine Webseite gehen würdest und da shoppen würdest, wie müsste die Webseite aussehen, damit du da deinen Kauf zuende bringst? #00:37:46-5#

B1: Angenommen ich hätte keinen Rechner, ich habe nur ein Tablet zum Einkaufen. #00:37:50-6#

I: Ja, ich meine der Trend ist ja, ich meine du hast jetzt ein kleines Tablet im Verhältnis, ja? Stell dir vor du hast jetzt ein größeres Tablet, sagen wir mal ein Ipad. #00:37:59-8#

B1: Das Ipad gibt es auch in sieben Zoll. #00:38:00-3#

I: Ja, das große Ipad. Und was ich in der Uni ja so mitbekommen habe, das wird auf jedenfall sehr vielseitig eingesetzt, und aufgrund der Displaygröße und der Mobilität, werden die Tablets bevorzugt. Mittlerweile. Das habe ich jetzt schon von EINIGEN gehört. Und es gibt auch Leute, die haben erst angefangen zu shoppen, online Shopping, nachdem sie ein Ipad hatten. Und glaubst du dass es an der Displaygröße liegt, dass du es nicht so benutzt oder...? #00:38:33-6#

B1: Weniger, nein. #00:38:39-0#

I: Womit hängt es zusammen? #00:38:39-0#

B1: Das war ja schon die Eingangsfrage. #00:38:41-6#

I: (Lacht) Ja, ich meine das ist ja das Thema im Prinzip. Also.. #00:38:46-3#

B1: Die Navigation von Tablets ist meines Erachtens weit dem Computer unterlegen.  
#00:38:52-0#

I: Aber es gibt doch mobil optimierte Websites. #00:38:54-3#

B1: Das spielt doch keine Rolle. Ich habe eine wesentlich größere Übersicht!  
#00:38:59-7#

I: Aber das liegt daran, dass dein Display so klein ist. #00:39:02-1#

B1: Nicht nur. #00:39:02-1#

I: Also wenn du die Amazon Shopping App auf meinem Ipad aufmachst, das ist echt super, weil dann hast du halt wirklich so ein Display und dann kannst du dann gemütlich... #00:39:08-9#

B1: Mag sein, da lasse ich mich auch gerne belehren. #00:39:14-5#

I: Also es liegt daran, dass an deinem Tablet einfach die Übersicht fehlt. Also dass es unübersichtlich ist, aufgrund der Displaygröße. #00:39:21-0#

B1: Ich würde mich da jetzt nicht festlegen auf Displaygröße. #00:39:24-0#

I: Sondern? #00:39:24-9#

B1: Auf das Webdesign. #00:39:29-9#

I: Was müsste denn anders gemacht werden? (...) Könnte man überhaupt irgendetwas anders machen für dich? (...) Fehlt dir die Maus? #00:39:37-2#

B1: Unter anderem fehlt mir auch die Maus, ja. Dann, was mir ganz besonders fehlt, was insbesondere die Shopping Apps mir nicht bieten und auch bei Browsern verhältnismäßig umständlich ist, sind Tabs. #00:40:00-6#

I: Wie Tabs? #00:40:00-6#

B1: Reiter in Browsern. #00:40:02-0#

I: Du meinst jetzt diese Menüführung? #00:40:08-2#

B1: Ich meine die Tabs, dass ich mehr Produkte zeitgleich offen habe, und dann einfach hin und her switchen kann. #00:40:14-9#

I: Es gibt doch den Chrome Browser. Der hat Tabs. #00:40:15-5#

B1: Ja, aber dann habe ich wieviele oben in der Leiste? #00:40:19-0#

I: Soviele, wie du Produkte aufmachen willst. #00:40:19-4#

B1: Ja, aber da muss ich mich auch wieder durchklicken. Und da reicht auch ein zehn Zoll nicht gegenüber einem zeitgemäßen Bildschirm. #00:40:32-4#

I: Also du kannst praktisch nicht so zielorientiert Produkte vergleichen, wie am Rechner. #00:40:34-2#

B1: Und nicht so schnell. #00:40:36-1#

I: Und nicht so schnell. #00:40:42-4#

B1: Und das fällt meines Erachtens auch unter Navigation. #00:40:40-5#

I: Ja. Okay. Würdest du dir ein Tablet kaufen, was keine Ahnung, so groß ist (zeigt großes Tablet), was weiss ich, zwölf Zoll? #00:40:56-4#

B1: Nein. #00:40:58-6#

I: Auch nicht? #00:40:58-6#

B1: Nein, weil ein Tablet, also Zehn Zoll würde ich mir eventuell noch gefallen lassen. Aber es ist letztlich, für mich zumindest ein mobiles Gerät. Und die Mobilität zeichnet sich insbesondere durch Maße und Gewicht aus. #00:41:17-3#

I: Und die Tatsache, dass du unterwegs auch dich informieren kannst, und bisschen shoppen kannst, dass... #00:41:20-1#

B1: Wenn ich wollte, könnte ich das auch mit dem Sieben Zoll. #00:41:22-0#

I: Aber es reizt dich nicht. #00:41:22-0#

B1: Es reizt mich nicht. Ich weiss es nicht, vielleicht habe ich auch Befürchtungen, dass ich dann überhastet irgendetwas kaufe oder zu hastig, zu uninformiert. #00:41:36-7#

I: Dass du eine vorschnelle Entscheidung triffst, oder...? #00:41:39-5#

B1: Ja, ob das jetzt tatsächlich ein Grund ist, weiss ich nicht, aber die Möglichkeit besteht schon. Ich habe mich nämlich mit dem Tablet Shopping nicht sonderlich auseinander gesetzt. Ich mache es einfach nicht, oder habe es bisher einfach nicht so gemacht. #00:41:51-9#

I: Ja. #00:41:54-0#

B1: Ja, und die Gründe habe ich jetzt, so gut ich kann bis zu diesem Punkt ausgeführt.  
#00:42:00-3#

I: Okay. Dann beenden wir das an dieser Stelle. Vielen Dank. #00:42:06-0#

B1: So war das nicht gemeint. #00:42:06-0#

I: Doch, ist gut, oder willst du noch was los werden. Du kannst gerne noch Gedanken los werden, das fließt alles mit ein. Das muss ich eh alles abtippen. (Lacht) Ich muss auch das, was ich jetzt gerade gesagt habe abtippen. #00:42:16-6#

B1: Viel Spaß dabei. (Lachen) #00:42:27-9#

I: Okay, jetzt habe ich eh schon vierzig Minuten aufgenommen, jetzt können wir es auch noch ein bisschen weiter machen. Du arbeitest jetzt in einer Online Agentur, ja?  
#00:42:36-8#

B1: Was ist eine Online Agentur? #00:42:36-8#

I: Naja du musst jetzt halt eine Online Beratung machen, du bist ja BWLer. Du musst jetzt Redcoon. #00:42:45-5#

B1: Ach die Pfeifen. #00:42:45-5#

I: Ist doch scheiss egal, was ist deine Lieblingshardware Seite? #00:42:48-3#

B1: Ist egal. #00:42:50-4#

I: Also, du musst jetzt Redcoon, sagen wir die haben keine Tablet optimierte Webseite, und du musst für die jetzt ein Konzept erstellen und musst die jetzt beraten. Fünf Punkte. Was muss deiner Meinung nach gegeben sein, um das Einkaufserlebnis so vorteilhaft wie möglich zu machen, um um das Flow Erlebnis aufrecht zu erhalten und aufzubauen. #00:43:16-8#

B1: Webseite, oder... #00:43:18-5#

I: Es kann beides sein. Würdest du eher eine Webseite machen, oder eine App?  
#00:43:21-6#

B1: Es kommt auf die Größe des zu beratenden Unternehmens an. #00:43:26-6#

I: Das Unternehmen hat alles Geld der Welt. #00:43:26-9#

B1: Es kommt auf die Größe und vor allem Bekanntheitsgrad an. Denn bei Amazon

beispielsweise, App sehr sinnvoll. Keine Ahnung, Computer Laden um die Ecke, App sinnvoll? Nein. #00:43:43-5#

I: Was würdest du dann machen? #00:43:51-1#

B1: Für einen kleinen Laden? Würde ich nicht mal eine weboptimierte Seite ausgeben. #00:43:55-6#

I: Okay, aber dein Auftrag ist ja jetzt, eine weboptimierte Webseite zu machen. #00:43:56-5#

B1: Also bleiben wir bei Redcoon. Dann würde ich jetzt erstmal gucken, wieviel die überhaupt verkaufen, mit den Konkurrenten vergleichen. #00:44:11-1#

I: Es geht jetzt nur um das Design. Also die Usability. #00:44:13-4#

B1: Ja, aber es stellt sich doch erstmal die Frage, ob ich eine mobile optimierte Webseite mache, oder sogar eine App, die ja in den Entwicklungskosten wahrscheinlich wesentlich höher liegen dürfte. #00:44:27-4#

I: Das stimmt. Sagen wir mal Geld spielt keine Rolle, du machst BEIDES. Es geht jetzt nur darum, was wichtig ist. #00:44:33-1#

B1: Okay, dann mach ich jetzt erstmal eine App. Nein, ich mache beides. #00:44:34-6#

I: Pass auf, du hast jetzt alles Geld der Welt und dein Ziel ist einfach nur Profit zu maximieren, wie bringst du den Kunden dazu, der mit dem Tablet einkauft, es geht jetzt nur um Tablet Kunden, möglichst viel zu shoppen. Das muss ein reibungsfreies Erlebnis sein. Was ist dabei wichtig? #00:44:55-4#

B1: (..) Übersichtlichkeit ist das aller wichtigste. #00:45:02-3#

I: Okay, also dass du Reiter hast, oder Menüführung? #00:45:03-9#

B1: Nein, dass ich mich praktisch mit dem ersten Blick auf der Webseite zurecht finde. #00:45:11-6#

I: Okay. #00:45:15-4#

B1: Beispielsweise die Kategorisierung der Produktgruppen. So. Ohne Reihenfolge würde ich sagen. Auf Mobile. KEINE Werbung. #00:45:27-7#

I: Okay, die ablenkt. #00:45:29-6#

B1: Die ablenkt, und vor allem auch Platz weg nimmt. #00:45:34-8#

I: Also du meinst jetzt auf kleinen Bildschirmen? Oder Generell? #00:45:41-0#

B1: Ich habe jetzt noch kein zehner Tablet bedient, aber selbst auf einem siebener ist es doch störend. #00:45:46-1#

I: Du meinst, wenn ein eigener online Shop eigene Popups hat, oder was? Oder was meinst du mit Werbung? #00:45:47-3#

B1: Geschaltete Werbung vor allem und Pop-ups sowieso nicht. #00:45:54-0#

I: Von Drittanbietern Werbung oder...? #00:45:55-6#

B1: Ja. #00:45:55-6#

I: Okay. Ich wusste garnicht, dass es so etwas gibt. #00:46:00-6#

B1: Doch, doch. Also auf mobile Seiten auf jeden Fall. #00:46:02-7#

I: Dass ein online Shop von einem Drittanbieter noch Werbung hat? #00:46:07-6#

B1: Ja. Aber auch eigene Werbung. #00:46:15-4#

I: Also die lenkt dann praktisch ab. #00:46:14-9#

B1: Die lenkt ab, ja. #00:46:14-9#

I: Die lenkt ab, vom Ziel, was du hast eigentlich. #00:46:19-0#

B1: Dann (...) #00:46:29-5#

I: Was ist mit Funktionalität? #00:46:29-8#

B1: Ja klar. #00:46:34-9#

I: Es darf ja nicht zu einfach sein. Oder wie würdest du es machen? #00:46:37-7#

B1: Wie zu einfach? #00:46:38-4#

I: Ja, es darf nicht zu simpel sein. #00:46:40-5#

B1: Es sollte... #00:46:44-6#

I: Würdest du den Inhalt reduzieren? #00:46:44-9#

B1: Es kommt drauf an, was ich verkaufe. #00:46:47-2#



I: Hardware. Es ist Redcoon. #00:46:50-2#

B1: Redcoon verkauft ja nicht nur Hardware, ja doch stimmt. Es kommt auf das Produkt an und dann auf die Möglichkeit, am Beispiel Wikipedia, aufzuklappen. #00:47:13-0#

I: Ja, das ist eine gute Idee. #00:47:16-4#

B1: Das würde ich begrüßen, je nachdem, was das auch immer ist, dass man dann weiter Unterpunkte einstellt. Wobei, das dann natürlich auch nicht zu weit aufgegliedert sein sollte, weil dann auch wieder die Übersichtlichkeit leidet. Dann mache ich fünf Unterpunkte auf, also Strukturbäume. #00:47:40-9#

I: Ja. #00:47:40-1#

B1: Dann, ah, nein, ich interessiere mich doch eher für andere Daten von dem Produkt, zuklicken, zuklicken, zuklicken, zuklicken, zum Nächsten. Also es darf nicht ausschweifen. Dann, also gerade bei der App, die Browser haben es ja sowieso, eine Zurück Funktion. Wobei, auch eine nach Vorne Funktion sollte schon gegeben sein. Dann, ich kenne die Verkaufsass nicht so gut, aber... #00:48:19-1#

I: Du kennst die Ebay App. #00:48:19-1#

B1: Ja, aber da hast du weniger die Vergleiche, da hast du ein Produkt im Auge. #00:48:26-2#

I: Ja, aber benutzt du Ebay nicht zum Schnäppchen jagen? #00:48:30-8#

B1: Ja, doch schon, aber gerade bei Hardware, wo es so viele Abstufungen gibt. In Browsern gibt es die Möglichkeit oder auch in Windows 7 allgemein, Bildschirme, Programme zu teilen. Dass ich dann beispielsweise, meinen Firefox Browser oder meinen Chrome Browser #00:48:50-1#

I: Ja. #00:48:50-1#

B1: Perfekt auf der linken Hälfte des Monitors habe, und den anderen auf der rechten Seite. Und so eine Funktion, so eine in-app Funktion, wäre sehr gut. Zumindest mal für zwei Produkte gleichzeitig. Für mehr reicht gegebenenfalls der Platz nicht. Aber für ein Zehner Tablet wären auch Drei möglich, wobei dann aber auch wieder eine ordentliche Darstellung gewährleistet sein muss. Da fängt es schon an, also da kriege ich schon zuviel bei Zeilenverschiebungen und es ist vielleicht nicht ausschlaggebend, aber auch die Ästhetik ist da wichtig. Dass es keinen Zeilenumbruch gibt, wo keiner sein soll. #00:49:45-0#

I: Okay, also dass es tatsächlich dann optimiert ist. #00:49:46-1#

B1: Richtig. #00:49:49-3#

I: Was ist mit Schaltflächen? #00:49:53-2#

B1: Wie meinen? #00:49:53-2#

I: Naja, willst du die Schaltflächen groß haben oder willst du dass man da reinzoomt und dann auf kleine Links klickt oder... #00:49:58-1#

B1: ZOOMEN (...) vor allem bei Apps, bei Kaufapps so gut wie vermeiden. #00:50:06-7#

I: Jo. Und auf der Webseite? #00:50:08-7#

B1: Und das macht beispielsweise auch Ebay und Amazon schon ganz gut vor. #00:50:14-4#

I: Ja. #00:50:14-4#

B1: Bei der Webseite ist das halt immer so eine Sache, die meisten mobile optimierten Webseiten, sind meines Erachtens nicht mal richtig optimiert, weil man hat nach wie vor nicht nur oben unten scrollen, sondern auch links rechts scrollen und dann wischt man mal ganz schnell im Kreis und das bringt dann halt letztlich doch wieder nichts. #00:50:40-2#

I: Okay. Und. Ich meine HTML 5 ist ja ziemlich mächtig, ich meine mit HTML 5, müsstest du dann keine Windows App machen oder eine Apple app oder eine Android App sondern du machst einmal alles mit HTML 5. #00:51:02-3#

B1: Wenn dann alles rund läuft, warum nicht. #00:51:05-6#

I: Okay. #00:51:05-6#

B1: Kenne ich mich zuwenig aus, um konkrete Antworten zu geben. #00:51:09-8#

I: Ja, nein, die Frage ist ob jeder Shop sich eine App holen soll, oder ob man lieber einfach eine optimierte Webseite macht, die sich halt dem Endgerät entsprechend dynamisch anpasst. #00:51:21-3#

B1: Ich denke eine App ist... #00:51:29-7#

I: Aber einer gewissen Größe erst. #00:51:31-4#

B1: Ja, das mal außen vor gelassen. Eine App baut glaube ich, eine bessere Kundenbeziehung auf, weil, wenn ich jetzt Redcoon online klar machen will, starten will. #00:51:42-3#

I: Ja. #00:51:42-3#

B1: Dann habe ich doch schon ein engeres Verhältnis zu Redcoon, wenn ich meine Redcoon App öffne, anstatt dass ich meinen Browser öffne, den ich für ALLES öffne, und dann auf Redcoon.de gehe, das mindert den Stellenwert von dieser Marke Redcoon im Gegensatz zur App. #00:52:06-8#

I: Okay. #00:52:11-2#

B1: (...) Und es ist jetzt vielleicht nicht die richtige Wortwahl, aber es ist dann halt ein "Alleinstellungsmerkmal", denn "Ich bin nicht eine Internet Seite, ich bin eine Redcoon App!" #00:52:32-3#

I: Ja, stimmt, okay. #00:52:39-8#

B1: Wobei, wie gesagt, da kommt dann eben die Größe wieder mit rein, also... #00:52:48-3#

I: Du hast jetzt auf Vertrauenswürdigkeit angesprochen, würdest du anderen Shops, wenn da jetzt das Produkt am günstigsten ist, direkt deine Daten anvertrauen? Und dann deine Kontodaten geben oder von was machst du es abhängig? #00:53:08-0#

B1: Ob ich dem Shop vertraue? #00:53:08-0#

I: Ob du da jetzt einkaufst oder nicht, im Endeffekt. #00:53:11-3#

B1: Als allererstes: Schonmal davon gehört, schonmal was davon gelesen. Wenn das nicht der Fall ist... Also als aller erstes natürlich auch unterbewusst die ganze Aufmachung, das ist ja klar, und darüber hinaus, wenn ich für mich schon beschlossen habe, ja, könnte man sich mal angucken, wenn ich dann an dem Punkt bin, so das und das gefällt mir, kaufe ich das jetzt oder nicht? Okay, schonmal davon gehört, schonmal was davon gelesen. Nein, Name klingt ganz gut, gucke ich vielleicht nochmal genauer die Webseite an, gucke mir das IMPRESSUM an von der Webseite, wenn das alles soweit in Ordnung geht, dann wird gegoogelt. In der Regel einfach die URL plus serious oder vertrauenswürdig. #00:54:09-3#

I: Also wenn das jetzt ein günstiger Preis ist, dann würdest du tatsächlich dann, dich so intensiv mit dem Shop auseinander setzen, wenn der Preis so deutlich sich davon abhebt, dass es sich lohnt. Um den günstigsten Preis zu kriegen. Oder würdest du... #00:54:20-7#

B1: Ja gerade da läuten ja doch die Alarmglocken. #00:54:26-7#

I: Was ist dir das Vertrauen, dass du bei Amazon genießt, oder was Amazon von dir genießt, was ist dir das wert? Ich meine würdest du tendentiell, wenn du sie irgendwo die Grafikkarte zehn Euro günstiger kriegst als bei Amazon, würdest du dann trotzdem

bei Amazon kaufen, weil du bei Amazon einfach ein besseres Gefühl hast, oder wie läuft das? #00:54:51-3#

B1: Es kommt auf die Relation an, aber grundsätzlich, würde ich dann schon auch zu Amazon greifen. #00:55:01-6#

I: Okay. #00:55:04-3#

B1: Wobei viele, viele andere Shops ziehen jetzt auch nach. Grundsätzlich versandkostenfrei, oder ab einem bestimmten Warenwert. #00:55:22-1#

I: Also der Preis spielt schon eine übergeordnete Rolle. #00:55:20-8#

B1: Der Preis spielt eine sehr wichtige Rolle, ja sicher sonst könnte ich auch zum MediaMarkt gehen und sagen: "Gib mir die beste Kiste, die du hast." #00:55:30-2#

I: Ja mittlerweile passen die ihren Preis ja ziemlich an, an Amazon, ziehen meistens mit. (Grinsen) #00:55:46-8#

B1: Also als Beispiel, ja. #00:55:46-8#

I: Ja, und wenn es jetzt darum geht um die Summe. Hast du irgendwo ein Limit, wo du sagst: "soviel Geld gebe ich online aus." Würdest du jetzt bei einem anderen Shop auch 300€ ausgeben insgesamt oder... ? #00:55:58-4#

B1: Wenn ich weiss, dass der seriös ist, ja. Habe ich auch diverse Male gemacht. Also Mindfactory beispielsweise, haben auch schon über Tausend Euro von mir gesehen. #00:56:09-3#

I: Okay. #00:56:09-5#

B1: Insgesamt, nicht in einer Bestellung aber eine Bestellung können dann doch mal Sechs, Sieben Hundert Euro sein. #00:56:13-5#

I: Okay, und das machst du nur am Rechner, das würdest du nicht am Tablet machen? Warum nicht? Kannst du dir auch vorstellen auch Tausend Euro über das Tablet zu bezahlen? #00:56:27-6#

B1: Im Moment auf garkeinen Fall. #00:56:29-5#

I: Und das hat womit zu tun? #00:56:32-9#

B1: Gewohnheit, Übersicht. #00:56:39-8#

I: Vertraust du dem Tablet, den Webseiten, sowie du den Webseiten hier vertraust beim Shoppen? #00:56:45-9#

B1: Ja, steht ja kein anderer dahinter. #00:56:47-9#

I: Ja, aber von der Funktionalität oder Darstellung oder Bugs oder so. #00:56:52-8#

B1: Nein, also gerade hinsichtlich Bugs eigentlich wenig, ausser man bezieht es natürlich auf das Betriebssystem. #00:57:05-7#

I: Nein, es geht ja nur um die Webseite an sich. #00:57:05-9#

B1: Okay, ja gut aber wenn wir jetzt schon über Tablet reden, dann muss man schon auf das Betriebssystem ansprechen. Gerade bei Google hat man einen festen Account. Den habe ich am Computer auch nicht. Ja, das könnte ich auch noch als Grund nennen. #00:57:24-8#

I: Wie, das verstehe ich jetzt nicht. #00:57:27-8#

B1: Es gibt einen monströsen Konzern der weiss... #00:57:33-2#

I: Das ist klar, aber ich verstehe den Zusammenhang jetzt nicht. #00:57:36-1#

B1: Ja, es ist einfach ein unbehagliches Gefühl. #00:57:40-1#

I: Ja, hole nochmal aus, Ich verstehe jetzt den Zusammenhang zwischen Amazon und Google nicht. #00:57:48-5#

B1: Wenn ich jetzt mein Nexus Gerät einschalte der irgendein anderweitiges Android Gerät. #00:57:55-3#

I: Also es geht jetzt nur um das Online Shopping. #00:57:53-6#

B1: Ja, dann hat Google grundsätzlich die Möglichkeit, diese Information rauszufiltern, die wissen, was ich mache. #00:58:02-4#

I: Ja. #00:58:05-2#

B1: Und von mir aus kann es auch Microsoft wissen, aber die wissen nicht, wer ich bin. #00:58:12-1#

I: Microsoft. #00:58:10-1#

B1: Ja. #00:58:10-1#

I: Meinst du, weil du nicht am Rechner sitzt. #00:58:11-6#

B1: Weil ich an einem Rechner sitze, mit der Möglichkeit, Anonym zu bleiben.

#00:58:15-4#

I: Also dich stört, dass diese Tablets zu personalisiert sind. Ich meine das ist beim Ipad ja nicht anders. #00:58:21-8#

B1: Das weiss ich nicht. #00:58:22-1#

I: Ja, das Ipad kannst du nicht benutzen, ohne dir ein Konto dort einzurichten. Apple ID. #00:58:27-3#

B1: Ja, aber das kannst du ja auch unterscheiden, ob du ein normales Android Telefon hast oder ein NEXUS. Also zumindest solange die nur online verfügbar sind. #00:58:40-2#

I: Was? #00:58:40-2#

B1: Wenn der Vertrieb ausschließlich über Google selbst geht, dann haben die deine Daten, die wissen, wer du bist. #00:58:49-3#

I: Du meinst, weil du dort gekauft hast. #00:58:50-2#

B1: Weil ich dort gekauft habe und es sonst keine Möglichkeit gibt. #00:58:52-4#

I: Du meinst die können dann direkt das Gerät zuordnen. #00:58:54-4#

B1: Ja natürlich. #00:58:54-6#

I: Ja, gut aber die können doch auch einfach mit deiner Email Adresse dich tracken. Das ist doch scheiss egal ob du das Gerät dort gekauft hast oder im Mediamarkt. #00:59:01-4#

B1: Ja aber ich kann es ja auch beispielsweise verkaufen oder verschenken besser gesagt. #00:59:07-9#

I: Okay, und was hat das jetzt mit dem Online Shoppen zu tun? #00:59:10-2#

B1: Na dass, ALLES. (...) Das ist ein großer Schatten, der nicht nur über dem Online Shopping steht, sondern über Allem am Tablet. #00:59:26-6#

I: Aha okay und das hält dich davon ab, mit dem Tablet so Großeinkäufe zu machen. #00:59:30-3#

B1: Unter Umständen ja. #00:59:36-3#

I: Okay, was ist mit Microsoft Tablets? #00:59:39-2#

B1: Keine Ahnung, also kann ich nichts dazu sagen, habe ich noch nie nachgedacht. #00:59:42-8#

I: Ja, da musst du auch ein Konto einrichten. #00:59:43-6#

B1: Weiss ich nicht. #00:59:47-1#

I: Okay, ich habe keine Fragen mehr, wenn du noch etwas loswerden willst, jetzt hast du die Chance, abzulassen. #00:59:57-2#

B1: (7) Die Fünf Punkte habe ich nicht zusammenbekommen, glaube ich. Ja mit ein bisschen probieren, bringt es wahrscheinlich mehr. #01:00:15-7#

I: Das Relevanteste ist rüber gekommen denke ich. Okay. #01:00:25-3#

B1: Und war ich der längste? #01:00:26-3#

I: Genau eine Stunde, ja du warst der Längste.

## **Interview 11: Philipp, Student of Economics, Lisbon**

B1: Und dass dieser Trend halt wirklich ist, das halt diese Bedürfnisse, die du selbst, was jetzt noch garnicht, jetzt für dich wahrgenommen hast. Dass die halt halt irgendwie durch personalisierte Werbung, durch irgendeinen Algorythmus praktisch ausgerechnet werden, ja? Und ich finde das schwierig, dann wirklich zu sagen: "Hast du das schon mal erlebt?" Also ich habe jetzt keine Ahnung, aber ich könnte mir vorstellen, dass jetzt soviele Leute vielleicht noch garnicht erlebt haben in dem Sinne. Also zumindest ich habe jetzt halt diesen Flow noch nicht erlebt, dass ich jetzt was bestelle und dann denke ich: "Oh, geil jetzt empfehlen dir mir noch das und das nehme ich jetzt direkt noch mit." Das habe ich jetzt persönlich nämlich noch nicht erlebt, ja? #00:00:38-4#

I: Ja, also die Sache ist, dass es eher unterbewusst stattfindet. Also, man ist sich dessen ja eigentlich so richtig bewusst. Und das ist ja gerade das schwierige daran, diesen Flow messbar zu machen. #00:00:52-8#

B1: Ja. #00:00:52-8#

I: Und es gab schon verschiedene Ansätze den Flow messbar zu machen, aber die sind halt nicht standardisiert sage ich jetzt mal, es gab verschiedene Modelle und Statistiken und dann wurde auf Korrelationen geprüft und dann gab es qualitative Umfragen, sowie ich das jetzt mache und die sind sich zwar einig, dass es sowas

geben muss, eine Art von Flow. Aber dadurch, dass es unterbewusst stattfindet, tun die sich unglaublich schwer, das messbar zu machen. #00:01:26-6#

B1: Ja, man muss natürlich genauer definieren, was das überhaupt sein soll. Also ist das jetzt auch schon, dass ich jetzt per Email irgendwas empfohlen bekomme und ich mache das dann? Ist das jetzt schon irgendwie dieser Flow, oder ist das... #00:01:43-1#

I: Nein, also... #00:01:43-1#

B1: Dass ich jetzt wirklich in EINEM Bestellvorgang das unbedingt gemacht haben muss. #00:01:43-2#

I: Also es gibt eine genaue Definition, die genaue Definition ist eigentlich dass, du musst im Prinzip ein Gleichgewicht haben zwischen dem was du schon kannst und neuen Reizen. Das heißt das, was du schon kennst, und dass du praktisch konstant neue Information zur Verfügung bekommst, die deinen Flow praktisch am Leben erhält, und dazu beiträgt, dass du deine Informations- oder deine Wissensdatenbank selber weiter aufbauen kannst. Und wenn du nicht genug Information kriegst, dann wird es langweilig. #00:02:31-3#

B1: Ja. #00:02:31-3#

I: Ja? Dann brichst du es ab. Und wenn du zuviel Information hast, dann hast du einen Overkill, dann ist es frustrierend. #00:02:36-6#

B1: Ja. #00:02:38-7#

I: Und um diesen Flow eben zu haben, ist es halt wichtig, dass man genau das richtige Level hat, an Informationsbereitstellung würde ich jetzt mal behaupten. #00:02:50-9#

B1: Ja. #00:02:52-1#

I: Oder auch, inwiefern das Angebot präsentiert wird. Weil du hast ja zum Beispiel gesagt, dass es dir persönlich bei der App, ist es dir wichtig, dass es auf das Wesentliche reduziert ist. Ja? Da fängt es ja schon an. #00:03:06-5#

B1: Ja. #00:03:09-7#

I: Also wenn du jetzt zum Beispiel über dein Tablet mit auf die Webseite gehst, dann hast du ja einen Informationsoverkill. #00:03:13-8#

B1: Ja, richtig. #00:03:14-4#

I: So, aber trotzdem hast du auf der App genügend Informationsinput, der dir praktisch ausreicht, um weiterhin Information zu sammeln oder um dein gewünschtes...



#00:03:28-9#

B1: Das ist jetzt die Frage, sind das dann genug Informationen, um mir irgendwie neue Reize zu bieten? #00:03:33-7#

I: Ja, genau, das ist die Frage. #00:03:35-6#

B1: Ja, das muss ich glaube ich wirklich ehrlich sagen, dass in diesem Flow noch nichts selbst drin war. Also ich kann es zumindest dadurch nachvollziehen, dass ich ja das einschätzen kann, oder ich kann es ja sogar nachgucken in meinem Account, auf sämtlichen Portalen kann ich glaube ich sehen, dass ich garantiert in 90% der Fälle nicht mehr als ein Produkt im Warenkorb hatte, ja? Weil, das wäre jetzt ja irgendwie so eine Kennzahl, ja? Wenn du jetzt sagst, ein Indikator für du bist im Flow ist, du hast mindestens drei Produkte im Warenkorb. Da kannst du ja im Prinzip genau jeden fragen: "Wie oft hast du denn in den letzten Jahren so und so viele Produkte in deinem Warenkorb gehabt, ja?" Beim Bestellvorgang. #00:04:16-2#

I: Ja, okay. #00:04:16-2#

B1: Ich glaube, das war bei mir nicht viele. #00:04:22-1#

I: Also du kaufst sehr zielgerichtet ein auf jeden Fall. #00:04:22-4#

B1: Würde ich schon sagen, ja. #00:04:25-1#

I: Aber dabei bleibt es dann auch. Also häufig ist es so, dass Leute mit einem Ziel anfangen und dann halt anfangen zu stöbern und dann eben bei diesem Stöberungsprozess andere Produkte noch einkaufen. #00:04:47-3#

B1: Ja, weisst du, ich denke halt vor allen Dingen, wenn du jetzt irgendwie mehr Klamotten einkaufst oder so, dann mag das anders sein. Ja? Dann kommst du vielleicht eher in den Flow rein, das kann ich mir schon vorstellen. #00:04:56-0#

I: Beim Klamottenkaufen? #00:04:58-8#

B1: Ja, denke ich schon, wenn du jetzt Klamotten da online kaufst, dann kann ich mir schon vorstellen, dass du da eher in den Flow rein kommst. #00:05:03-1#

I: Warum? #00:05:03-1#

B1: Gut, wenn wir das nochmal machen, könnte ich das vielleicht auch sagen. Das war dieser eine Fall, wo ich mal Klamotten, das kann ich dann noch ausschmücken, da könnte ich dann sagen: "Da habe ich die Werbung gesehen für den Pullover und habe mir auch eine Hose dazu bestellt." So war es nämlich auch. #00:05:15-4#

I: Aha. #00:05:18-5#

B1: Das müsst du vielleicht dann eher so auf dieses Klamottending abzielen, weisst du?  
#00:05:23-7#

I: Ja. #00:05:26-5#

B1: Wenn ich mir jetzt ein Headset bestellen will, was will ich denn mit noch einem Headset, ja? Jetzt will ich ein Headset haben, da interessiert mich jetzt nicht, ob ich jetzt noch irgendwas anderes brauche. Das ist halt das Problem bei diesem digitalen Kram, was ich vor allem vermehrt dann bei Amazon zum Beispiel bestelle. #00:05:37-6#

I: Ja, aber es kommt doch aber auch, im Endeffekt auf die Komplexität des Produkts an oder, und auf den Preis. #00:05:43-6#

B1: (...) Ja klar, vor allen Dingen der Preis. Ja. #00:05:47-7#

I: Und, ich meine wenn ein Produkt besonders viele Features hat und dann wägst du doch dann mehr ab oder, wenn es mehr zu vergleichen gibt. #00:05:59-1#

B1: (..) Ja, genau, aber wenn es mehr zu vergleichen gibt und ich mehr abwäge, dann bestelle ich vielleicht aber trotzdem nur EIN Produkt und zwar das, was mir am besten gefällt. Dann bestelle ich ja nicht das was mir nicht so gut gefällt und das, was mir besonders gut gefällt, oder? #00:06:09-9#

I: Nein, klar. Aber in dem Moment, wo du mehr abwägen musst, mehr vergleichen musst... #00:06:23-5#

B1: Genau, dann kriege ich vielleicht nochmal Informationen präsentiert und dann könnte ich theoretisch auch noch was anderes bestellen, ja. Sicher. #00:06:30-9#

I: Ja, oder du kommst eben in den Flow dadurch. Oder eine Art Flow, weil das Produkt einfach aufgrund seiner Komplexität es einfach erfordert, dass du dich damit intensiver auseinander setzt, bevor du eine gute Kaufentscheidung treffen kannst. #00:06:47-2#

B1: Ja, aber was heißt denn jetzt Flow? Heißt Flow, dass ich jetzt auch mehr Sachen bestelle oder heißt das nur, dass ich mich schon informiere? #00:06:55-2#

I: Flow bedeutet eigentlich nur, dass du dich damit intensiv auseinander setzt, sonst nix. #00:06:57-9#

B1: Ah okay. Ich hatte Flow so verstanden, dass du dann auch mehr Produkte dann bestellst, weisst du? #00:07:05-8#

I: Nein. #00:07:06-8#

B1: "Okay ich habe jetzt was bestellt, geiles Gefühl, ich bestelle noch was." #00:07:08-

1#

I: Nein. Okay. Ich meine das ist ein Nebenaspekt. #00:07:14-7#

B1: Okay, dann habe ich das dann einfach falsch verstanden, ja okay. Ich habe das jetzt echt so verstanden so nach dem Motto: Das ist jetzt so ein geiles Erlebnis da, jetzt auf dem Tablet zu bestellen, jetzt bestelle ich da, weil es gerade so toll war, noch was, direkt noch was hinterher. #00:07:31-7#

I: Also es ist ein Nebenaspekt vom Flow, nein? Also wenn du dann praktisch soviel Spaß hast und sagen wir mal du hast dich jetzt so intensiv schlau gelesen über verschiedene Produkte, dass du dann vielleicht dich entscheidest, noch ein anderes Produkt noch dazu zu kaufen, einfach weil du dich dafür jetzt so begeistern konntest. Das ist natürlich nur ein Nebenaspekt. #00:07:52-4#

B1: Das beinhaltet aber allein schon, ich sage mal, diesen Recherche Prozess, ja? #00:07:56-9#

I: Würde ich sagen ja. Ich würde sagen, dass dieses... #00:07:59-5#

B1: Ja, dann ist es okay, ja. #00:08:04-7#

I: Wie? #00:08:04-7#

B1: Ja, dann kann ich dazu auch was sagen, wie ich eben schon gesagt habe, in meinem Warenkorb war bisher meistens ein Artikel. Da kann ich jetzt dann nichts über einen Flow sagen, wenn der Flow definiert ist als: Ich bestelle aufgrund des tollen Shopping Erlebnisses mehrere Produkte hintereinander, das war bei mir kaum der Fall, ja? Aber wenn es jetzt darum geht: Ist irgendwie durch die Vielfalt des Angebots schonmal dein Interesse geweckt worden an ähnlichen Produkten, dann kann ich dazu schon was sagen, natürlich ja. Dann machen wir es beim nächsten Mal lieber nochmal neu. #00:08:33-1#

I: Okay. #00:08:36-5#

B1: Okay, das war im Prinzip eine Frage der Definition von Flow. #00:08:42-2#

I: Ja, also im Prinzip geht es einfach nur darum, dass man Spaß daran hat, sich intensiv damit auseinander zu setzen und dass man sich in dem Moment so intensiv damit auseinander setzt, dass man halt so ein bisschen das Gefühl für Zeit verliert und dass man halt eintaucht in dieses Erlebnis. #00:09:02-6#

B1: Ja. #00:09:02-6#

I: Und dass man halt Spaß dabei hat. #00:09:04-1#

B1: Ja, ist gut, dann weiss ich Bescheid, dann bin ich darauf eingestellt, nächste Mal.

## **Interview 12: Raphael, Student of Physics, Heidelberg.**

I: Okay. Also was hast du für ein Tablet? #00:00:14-9#

B1: Dell Venue Eight. #00:00:13-6#

I: Und was für ein Hersteller ist das? #00:00:15-8#

B1: Dell. #00:00:14-1#

I: Ah. Dell. Cool. Wusste ich garnicht, dass die auch Tablets herstellen. #00:00:20-4#

B1: Relativ neu. #00:00:20-3#

I: Wann hast du es dir gekauft? #00:00:24-3#

B1: Ende November. #00:00:25-8#

I: Ende November. #00:00:28-3#

B1: Am Release Date. #00:00:28-4#

I: Okay. #00:00:28-4#

B1: Vorbestellt. #00:00:28-5#

I: Okay. #00:00:30-0#

B1: Also ich wusste relativ genau, was ich wollte. #00:00:30-8#

I: Okay, du hast es jetzt ein halbes Jahr ungefähr? #00:00:34-9#

B1: Ja. #00:00:36-3#

I: Und wann hast du das erste mal damit geshoppt? Wann du es das erste mal zum Einkaufen benutzt, zum Online Shopping? #00:00:43-1#

B1: (...) Eigentlich (grinst), wenn man in der Vorlesung Zeit hat, kann man bei Amazon ja zum Beispiel mal gucken also ich glaube im Dezember schon, bestimmt. #00:00:51-6#

I: Okay, also unmittelbar danach. #00:00:53-2#

B1: Ja, also ich meine es ist auch schon teilweise ein Laptop Ersatz, den nehme ich garnicht mehr erst mit. #00:00:58-7#

I: Okay. Da kommen wir später drauf, auf die Frage. Ganz interessant. Wo benutzt du es normalerweise? #00:01:07-3#

B1: Also Vorlesung, zum Mitschreiben, es hat einen Digitizer drin mit Induktion, das funktioniert super. #00:01:18-2#

I: Wenn du jetzt shoppst, zum Beispiel, bist du dann eher zu Hause oder machst du das auch in der Uni? #00:01:21-9#

B1: Mache ich in der Uni auch. #00:01:23-2#

I: Ja? Okay. Bist du dann eher gemütlich oder ist das dann schon wie Arbeit für dich? #00:01:28-3#

B1: Wie meinst du genau? #00:01:26-5#

I: Machst du es so ein bisschen just for fun oder hast du ein genaues Ziel? Also hast du irgendwas vor Augen und gibst du einen speziellen Suchbegriff ein? #00:01:35-3#

B1: Also wenn ich ein Produkt suche? #00:01:41-5#

I: Wenn du einkaufst. Dann machst du die Amazon App auf? Oder wie shoppst du normalerweise? #00:01:44-6#

B1: Also ich gebe ganz normal in verschiedene Suchmaschinen ein, wenn ich irgendwas suche oder ich informiere mich generell erstmal über verschiedene Verkaufsseiten, da gibt es ja diverse. #00:01:52-1#

I: Ja. #00:01:52-1#

B1: Was das kann, was das nicht kann. Und (...) Je nachdem wo ich mich gerade befinde wegen Sicherheitssachen, kaufe ich dann in der Uni manchmal, weil ich dann VPN habe und so weiter. #00:02:02-9#

I: Okay. #00:02:05-4#

B1: Oder zu Hause dann, aber selbst da auch mit dem Tablet dann. Da habe ich dann manchmal einfach kein Bock einfach noch den Computer anzumachen. #00:02:10-1#

I: Ja, klar. Und dann bist du im Wohnzimmer dann meistens oder auf der Couch? #00:02:17-0#

B1: Nein, nicht auf der Couch. Schon am Arbeitsplatz, wo auch der Computer steht.  
#00:02:18-9#

I: Ah, okay. #00:02:20-8#

B1: Also das ist schon parallel bei mir. #00:02:23-1#

I: Also du hast den Rechner und nebenher das Tablet? #00:02:25-0#

B1: Genau. #00:02:24-6#

I: Und, wenn du dich über Produkte informierst, benutzt du beides parallel? #00:02:29-0#

B1: Wenn ich zu Hause bin eher noch den PC, wenn ich unterwegs bin natürlich dann das Tablet, wenn ich nur noch das Tablet eigentlich nur noch mitnehme. #00:02:37-7#

I: Ja. #00:02:37-7#

B1: Der Vorteil wenn ich am PC bin ist einfach, dass ich noch eine Maus habe und ich das besser steuern kann, weil die meisten Webseiten sind nicht darauf ausgelegt, dass man eine Touch eingabe hat. #00:02:46-1#

I: Ja. Stimmt. Okay. Was kaufst du normalerweise ein für Produkte? Sind das Produkte die du für die Uni brauchst oder eher Hobby Produkte? #00:03:02-8#

B1: Also entweder für den Haushalt zum Beispiel. #00:03:03-8#

I: Ja. #00:03:07-3#

B1: Oder mal ein Mainboard. Keine Ahnung also es ist eigentlich durchweg, was ich halt gerade brauche. #00:03:07-9#

I: Ja. #00:03:10-7#

B1: Ich habe das jetzt keine Präferenzen eigentlich. #00:03:12-2#

I: Ah okay, aber gibt es auch Produkte, wo du dich bevorzugt mit auseinander setzt? Wo du mehr involviert bist, wo du dich intensiver damit auseinander setzt? #00:03:25-3#

B1: Ja, ein Produkt, was mehr Geld kostet, da stecke ich mehr Zeit rein zur Recherche.  
#00:03:27-3#

I: Ja. #00:03:27-8#

B1: Aber ich habe mir mal einen Kühlschrank gekauft sogar. #00:03:29-9#

I: Okay. #00:03:29-2#

B1: Also da muss man sich informieren, ja? #00:03:31-8#

I: Ja. #00:03:34-2#

B1: Oder ob ich jetzt eine Grafikkarte oder was auch immer kaufe. Oder eine Tastatur, ich habe eine Bluetooth Tastatur mir mal dafür gekauft. Da habe ich auch darüber nachgeschaut. #00:03:40-8#

I: Okay. Aber es gibt jetzt nicht Produkte, wo du dich intensiver mit auseinander setzt und es kommt bei dir eher auf den Preis drauf an oder was für Faktoren spielen eine Rolle inwiefern, intensiv du dich im Vorfeld damit auseinander setzt, bevor du das Produkt auch tatsächlich kaufst? #00:03:57-0#

B1: Qualität, ich suche nach Qualität. Preis ist mir manchmal egal. #00:04:05-7#

I: Okay. #00:04:02-5#

B1: Im Moment habe ich ein aktuelles Beispiel. Ich suche nach Pfannen, habe ich auch mit schon gesucht und da ich gerne Koche suche ich eine Pfanne, die halt gute Qualität hat, da ist mir der Preis an sich erstmal egal. Hauptsache die Qualität ist gut. #00:04:13-9#

I: Okay. Und hast du das Gefühl, wenn du am Rechner sitzt, ja? Und da deine Eingabegeräte hast, Maus, Tastatur und dein Tablet, dass du unterschiedlich einkaufst? #00:04:25-1#

B1: Ja. #00:04:24-0#

I: Ja? Inwiefern? #00:04:24-8#

B1: Am Tablet lese ich meistens nach. #00:04:33-4#

I: Recherche, oder? #00:04:32-3#

B1: Recherchemäßig weil ich halt nicht so viel eingeben muss. Ja, wenn ich dann wirklich dann bei irgendwelchen Seiten noch irgendwas eingeben müsste, wenn ich mich irgendwo neu anmelde, dann habe ich da kein Bock drauf. Das nervt mich nur. Also am PC dann wirklich dann verschiedene Sachen eingabe, nochmal nachsuche und keine Ahnung und wenn ich dann aber ein paar Webseiten habe, die lese ich mir nicht am PC dann eigentlich durch sondern speichere sie mir in einen Webbrowser, der synchronisiert damit nur mich, und dann kann ich das jetzt, wenn ich Pause mache

beim Lernen einfach zwischendurch lesen. Das würde ich mit dem Tablet machen.  
#00:05:03-7#

I: Benutzt du Preissuchmaschinen? #00:05:09-3#

B1: Ja. #00:05:09-3#

I: Auch mit dem Tablet? #00:05:09-3#

B1: Nein, das ist Gefusel. #00:05:10-7#

I: Okay. #00:05:12-0#

B1: Das macht keinen Spaß. #00:05:12-0#

I: Das macht keinen Spaß. #00:05:15-4#

B1: Also ich habe eine App, die bei verschiedenen Webseiten automatisch zum Produkt eine Preissuche anbietet. #00:05:19-8#

I: Ja. #00:05:20-3#

B1: Damit umgehe ich das Problem, aber das funktioniert manchmal auch nicht so wirklich. #00:05:25-1#

I: Okay, und angenommen du interessierst dich jetzt für ein Produkt und wirst auf eine Webseite verlinkt mit dem Tablet. Gehst auf die Webseite, die ist aber nicht für Tablets optimiert, wie gehst du dann damit um? Würdest du den Kauf trotzdem zuende bringen, oder auf was kommt es dann drauf an? #00:05:47-6#

B1: Beliebige Webseite oder eine bestimmte? #00:05:51-0#

I: Naja, du bist insofern auf die Webseite aufmerksam geworden, als dass sie erstmal das Produkt anbietet, was du haben willst und vielleicht auch zu einem guten Preis. Und jetzt bist du mit dem Tablet drauf, aber die Webseite ist nicht für Tablets optimiert.  
#00:06:02-5#

B1: Okay, Fall eins, ich kenne die Webseite und habe da schon einen Account, dann ist das kein Problem. #00:06:08-5#

I: Okay. #00:06:08-5#

B1: Fall zwei, ich müsste einen Account erstellen, habe ich keine Lust, weil ich muss ja was eingeben. Weil es gibt ein paar Webseiten, wo ich angemeldet bin, da muss ich mich gar noch einloggen, Passwort ist gespeichert des öfteren. #00:06:20-5#



I: Da ist es dir egal wenn die Schaltflächen zu klein sind und du zoomen musst viel oder...? #00:06:24-8#

B1: Das Tablet ist gut genug, das noch zu treffen. Ich meine im Notfall nehme ich halt noch meinen Stylus, also hier. #00:06:30-8#

I: Den hast du im Notfall dann auch noch. Okay. #00:06:30-0#

B1: Das habe ich im Notfall auch noch, aber dafür habe ich es ja. #00:06:34-5#

I: Ja. Aber ist es dir schonmal passiert, dass du auf eine Webseite gegangen bist, wo du vielleicht sogar frustriert warst, dass die nicht optimiert war für dein Tablet?  
#00:06:44-9#

B1: Ja, manchmal ist das Eskalation. #00:06:47-1#

I: Ja? Kannst du es beschreiben, wie es dazu gekommen ist, auf der Shopping Seite?  
#00:06:50-9#

B1: Wenn eine Webseite I-HTML einprogrammiert hat zum Beispiel. #00:06:55-9#

I: Ja. #00:06:56-5#

B1: Also einen I-Frame in der Webseite selber. #00:06:58-7#

I: Ja. #00:06:58-7#

B1: Und du musst da drin nochmal selber scrollen. #00:07:00-7#

I: Okay. #00:07:01-6#

B1: Dann muss ich mit dem Finger diesen Scrollbalken treffen. #00:07:07-1#

I: Ja. #00:07:07-1#

B1: Und dann finde ich das total unlogisch, wieso das jemand so programmiert hat, dass man nicht einfach komplett die Webseite runterscrollen kann, weil das geht mit dem Tablet einfacher. #00:07:13-6#

I: Ja. #00:07:13-6#

B1: Oder, wenn man auf eine Webseite geht, die eine Karte mit involviert hat, zum Beispiel Google Maps, Bing Maps, was auch immer und dann manchmal aufpassen wo man scrollt, weil man entweder reinzoomt, rauszoomt oder die Webseite scrollt oder die Karte. Das ist manchmal total nervig. Das ist mit dem Handy genauso nervig.  
#00:07:30-4#

I: Ja, klar. Aber hast du das auch schon bei Shops erlebt? #00:07:32-8#

B1: Es gibt Shops die I-Frames haben. Das nervt mich auch. #00:07:36-6#

I: Brichst du das dann ab, kaufst du da ein? #00:07:39-0#

B1: Ich gehe einfach weg, ja. Das ist ein Wettberwerbsnachteil denke ich mal, absolut. Eine Sache dazu noch, was mich wirklich stört, es gibt Webseiten, die sind Tablet oder halt Handy optimiert, wie auch immer. #00:07:52-3#

I: Ja. #00:07:53-2#

B1: Da muss man aber oft noch mehr drücken, weil die ja nicht so viel Information auf die Seite kriegen, das nervt mich auch. #00:07:58-1#

I: Aha. #00:07:58-1#

B1: Also am liebsten hätte ich eine ganz normale Ansicht, wo man aber einstellen könnte, sozusagen Große Buttons, Kleine Buttons oder sowas. Das wäre das Optimum für mich. #00:08:05-2#

I: Und wie wichtig ist dir Informationsverfügbarkeit? Weil, diese Tablet optimierten Seiten, die sind ja häufig reduziert. In ihrer Funktionalität und auch der Information die auch angeboten wird. Wie findest du das? #00:08:24-0#

B1: Also ich will auf jeden Fall maximale Information haben. Also, zum Beispiel mit dem Handy würde ich niemals auf Amazon gehen, weil ich genau weiss, die Ansicht da muss ich entweder tausendmal durchklicken, bis ich die Information habe, die ich suche oder sie wird mir erst garnicht angezeigt. #00:08:37-5#

I: Aber hat Amazon nicht eine mobile Webseite? #00:08:37-5#

B1: Ja, hat sie, aber die finde ich nicht gut. #00:08:39-5#

I: Achso, okay. #00:08:40-1#

B1: Deswegen meinte ich ja gerade. Weil da wird zuviel reduziert schon wieder. #00:08:47-7#

I: Ahja, okay. Generell, wenn du mit dem Tablet einkaufst, hast du dich mal dabei erwischt, dass du vielleicht impulsiver eingekauft hast, als am Rechner? Oder komplementäre Dinge noch dazu gekauft hast? #00:08:58-8#

B1: Nein. #00:08:58-8#

I: Garnicht? #00:08:59-8#

B1: Bis ich ein Produkt kaufe, dauert das ein bisschen. #00:09:01-4#

I: Also du machst vorher schon intensiven Research. #00:09:04-6#

B1: Ja, ja. #00:09:04-6#

I: Aber wenn du jetzt bei Amazon zum Beispiel angeboten wird: Kunden kauften auch oder so... #00:09:12-0#

B1: Das ist eine schöne MySQL Programmierung, die finde ich meistens nicht so... Das Problem bei den Kundenbewertungen, du weißt nie ob sie wirklich stimmen. #00:09:23-4#

I: Okay. #00:09:23-4#

B1: Mit den meisten anderen habe ich die Erfahrung, aus meinem Bekanntenkreis, die lesen garnicht soviel nach und ich versuche schon wirklich Pro und Contra vorher schon rauszufinden. #00:09:29-1#

I: Ja. #00:09:33-9# Findest du dass diese Produktvorschläge, sind die dir nicht personalisiert genug? Oder... warum findest du das nicht so interessant? #00:09:39-6#

B1: Entweder ist es wirklich Schwachsinn... #00:09:47-5#

I: Ja. #00:09:47-5#

B1: Oder ich mag diese Personalisierung nicht. Weil das ja immer dann in einem bestimmten Bereich bleibt. #00:09:54-1#

I: Ja. #00:09:54-1#

B1: Das ist so ähnlich wie bei Google Suche, wenn du oft genug damit gesucht hast, wird google dich da reinschränken in deinen Suchbereich und deswegen Suche ich zum Beispiel auch schon wieder ungern mit Google. Einfach weil das zu personalisiert ist. #00:10:05-8#

I: Okay, stimmt, das ist mir auch schon aufgefallen. #00:10:09-2#

B1: Oder bei Wissensrecherche, wenn du wirklich einen reinen Bereich haben willst, musst du eine Suche nehmen, die nicht durch deine Suchanfragen personalisiert automatisch. #00:10:18-0#

I: Okay. Wenn du shoppst und dich jetzt für ein Produkt interessierst, du hast gesagt dir ist es wichtig, dass du Qualität kaufst, ist es dir dabei mal passiert, dass du die Zeit aus

den Augen verloren hast? (...) Dass du da so eingetaucht bist? #00:10:36-7#

B1: Wegen dem Tablet oder einfach wegen dem Einkaufen. #00:10:36-4#

I: Am Tablet jetzt, ja. #00:10:43-7#

B1: (...) #00:10:48-0#

I: Und falls ja, vielleicht, dass du die Situation beschreiben könntest? In welcher Situation das vielleicht passiert ist. Das das eher beim Shoppen an sich eher bei der Recherche passiert ist. #00:10:56-8#

B1: (...) Das Einkaufen an sich am Ende ist eigentlich eine relativ einfache Sache, weil ich dann weiss, Ja oder Nein. Die Recherche ist das, was Zeit braucht und da komme ich schon oft aus dem Zeitrahmen raus, den ich eigentlich wollte. Meistens weiss ich aber schon vorher ob ich danach noch einen Termin habe oder irgendwas zu erledigen habe und versuche das dann einzugrenzen. #00:11:16-3#

I: Du versucht die Zeit im Auge zu behalten? #00:11:20-5#

B1: Aber manchmal, wenn ich mit dem Tablet hier in der Uni zum Beispiel noch sitze, oder in der Bib und ich wollte eigentlich noch dazu gehen, und ich gucke da aber auch noch was nach, dann kann es auch 20 nach sechs sein. Das ist nicht das Problem. #00:11:30-6#

I: Okay. Ist die Recherche teil des Kaufprozesses? Würdest du das mit einschließen? Oder würdest du die Dinge komplett trennen? #00:11:39-5#

B1: Ich würde sie trennen. Kaufen ist dann wirklich nur noch, ich suche jetzt den günstigsten Anbieter, der das dann hat. Da geht es mir in erster Linie um das Produkt und nicht um die Webseite, dann. #00:11:52-0#

I: Okay. Welche Faktoren beeinflussen denn, dass du jetzt eher zum Tablet greifst, als zum Rechner. Gibt es irgendwas, was du besonders schätzt am Tablet oder... #00:12:09-3#

B1: Das Tablet ist halt handlich, auf jeden Fall, kannst du immer überall dabei haben, es ist auf jeden Fall natürlich praktischer als ein Desktop PC, aber selbst im Vergleich zum Laptop es ist einfach kleiner. #00:12:20-2#

I: Ja. #00:12:23-9#

B1: Es ist schneller, einfach weil das weniger laden muss. Na gut, ausser man hat jetzt eine SSD jetzt im Laptop drin, aber da ist die Tastatur fest und alles mögliche, das finde ich einfach unhandlich. #00:12:34-2#

I: Okay. #00:12:36-7#

B1: Ich finde es halt cool, wenn du WLAN Zugang hast, was weiss ich, hier Uni oder so, draussen auch mal auf der Wieso zu hocken, was nachzulesen oder in der Bahn. Was ich auch oft mache, ist eine Webseite zu laden und in der Bahn einfach noch zu lesen. Oder über das Handy dann Internetzugang hier für das Tablet zu machen und dann da weiter zu lesen. Würde ich mit dem Laptop jetzt niemals machen. #00:12:57-2#

I: Also hast du einen Desktop noch zu Hause oder nur einen Laptop? #00:13:00-5#

B1: Ich habe einen Laptop und ein Desktop. #00:13:01-2#

I: Du hast beides. Hat der Laptop, oder der Desktop durch das Tablet an Reiz verloren. Oder hat sich da der Use-Case so ein bisschen geändert? #00:13:11-9#

B1: Der Use-Case hat sich deutlich geändert. Also ich verwende den Laptop eigentlich da nur, wo ich entweder rechenintensivere Sachen mache, einfach durch das Studium bedingt. Das geht am Tablet nicht und das will ich eigentlich auch nicht. #00:13:24-5#

I: Jetzt mehr zum Arbeitsgerät der Rechner oder wie würdest du es beschreiben? #00:13:26-1#

B1: Das ist auch wieder schwierig. Also es kommt wirklich nur auf rechenintensive Sachen an. Alles, was ich mit dem Tablet machen kann, in der Uni mitschreiben und so weiter, tue ich mit dem Tablet machen. Also ich habe auch kein Papier in der Uni mit, nur wenn ich was beim Prof abgeben muss, aber ansonsten mache ich alles mit dem Tablet an der Uni. PDFs und Skripte und den PC lieber nur, wenn ich was berechnen muss, auch studiumsbedingt und der Use-Case ja gut, jetzt ist es aufgeteilt, die Sachen, die du mit dem Laptop machen musst, machst du du noch da. Online Banking mache ich immernoch mit dem Laptop, zu Hause, weil ich da einfach genau weiss, wie die Sicherheitseinstellungen sind und das würde ich niemals ausserhalb von dem Netzwerk machen. #00:14:11-5#

I: Okay und jetzt Shopping spezifisch, hat sich das geändert das Verhalten? #00:14:20-4#

B1: Am Laptop habe ich immer alles in einem gemacht. Recherche, Kauf und so weiter. Und inzwischen mache ich die Recherche fast nur noch mit dem Tablet und dann den Endkauf am Tablet ODER am Laptop. #00:14:35-4#

I: Ahja, interessant. Was hältst du von den Shopping Apps von Amazon oder Ebay? Benutzt du die gerne? #00:14:49-2#

B1: Meinst du bei einem Tablet, das auch Apps unterstützt, dann? #00:14:52-9#

I: Hast du keine auf deinem? #00:14:52-9#

B1: Nein, das ist ein Windows Tablet. #00:14:54-8#

I: Ah, okay. #00:14:56-9#

B1: Also es hat apps, Windows 8 hat apps, ganz klar. #00:15:02-7#

I: Also ich meine jetzt zum shoppen, hast du nicht die Amazon App? Gibt es die nicht? #00:15:05-3#

B1: Die nutze ich dann nicht. #00:15:10-1#

I: Warum nicht? #00:15:10-6#

B1: Dann brauche ich ein Konto bei Microsoft und da habe ich kein Bock drauf. #00:15:16-0#

I: Achso, okay. Wenn du die apps runterladen willst dann brauchst du ein Konto wie bei Google oder bei Apple. #00:15:22-1#

B1: Genau und wenn dann greife ich, wenn das geht, auf mobile Webseiten zu. #00:15:27-7#

I: Und die mobile Webseite von Amazon? (...) Überzeugt dich nicht? #00:15:34-3#

B1: Nein. #00:15:34-3#

I: Also mit der würdest du keinen Kauf abschließen? #00:15:36-6#

B1: Nein, da würde ich keinen Kauf abschließen. Ich finde das kann man besser programmieren. #00:15:38-3#

I: Ja. Und bei Ebay? #00:15:40-4#

B1: Bei Ebay, damit habe ich eigentlich nicht so viel zu tun, da kann ich nichts dazu sagen. Glaub, da lohnt sich nur eine ganz normale Webseite, das würde ich auch nicht machen. Das ist für den Arsch. #00:15:52-8#

I: Okay, also wie könnte man deiner Meinung nach das verbessern? Was würdest du ändern? #00:15:58-2#

B1: Ganz wichtige Sache ist, finde ich, Performance. #00:15:59-8#

I: Ja. #00:16:01-0#

B1: Also ein Tablet hat einfach weniger Prozessoren und so weiter. #00:16:01-2#

I: Ja. #00:16:02-3#

B1: Doch dann es muss wirklich flott sein. #00:16:07-2#

I: Also die Webseite jetzt. #00:16:07-2#

B1: Genau die Webseite oder die App. Oder sie laden Tausend Jahre lang, ja? Für eine Seite länger länger als eine Sekunder oder zwei Sekunden, da habe ich auch kein Bock drauf mehr. Das war natürlich viel anders. Und auch zum Beispiel bezogen auf die Amazon App, sind manche Sachen einfach viel zu klein immernoch. Wenn ich jetzt mit mit Wurstfingern ankomme sozusagen, was soll ich dann machen? #00:16:28-8#

I: Okay. Ja klar. #00:16:37-7#

B1: Also einfach eine Ergonomie Frage dann. #00:16:40-9#

I: Ja. Also ich kann dir mal einen kleinen Hinweis geben, bei meiner Arbeit geht es auch um die Flow Theorie. Kennst du die? #00:16:52-2#

B1: Ja. #00:16:52-2#

I: Csikszentmihalyi heißt der Typ, also aus Ungarn kam der ursprünglich und der ist dann in die USA ausgewandert und hat dort in den 90ern schon eine Theorie aufgestellt, wie Leute eben glücklich werden, das Flow empfinden können. Und es gab dann auch Online Marketing Forscher, die haben herausgefunden dass auch Leute online Flow empfinden können. Und dabei tauchen sie komplett in dieses Erlebnis ein, aber es ist noch nicht ganz klar, bei welcher Aktivität sowas genau passieren kann und im Prinzip tauchen die dann so intensiv ein, dass sie das Gefühl so ein bisschen für ihr Umfeld verlieren und das Gefühl für Zeit verlieren. Siehst du dich darin irgendwie, glaubst du du hast sowas schonmal erlebt? Und vielleicht, falls du sowas schonmal erlebt hast, in was für einer Situation? #00:17:43-9#

B1: Beim Kauf? #00:17:46-9#

I: Generell. Also klar im Prinzip wäre es interessant herauszufinden, ob es beim Kauf stattgefunden hat. Aber es kann ja auch bei der Recherche zum Beispiel passieren. #00:17:55-7#

B1: Also wenn ich genau weiss ich will ein bestimmtes Produkt haben und ich möchte da jetzt noch herausfinden, ob das was für mich ist, dann suche ich meistens wirklich so lange, bis ich eine Antwort darauf habe. #00:18:08-6#

I: Aber du hast ein klares Ziel dann? #00:18:10-6#

B1: Ja, ich setze mir vorher mein klares Ziel eigentlich. Ich bin eigentlich meistens

schon sehr strukturiert dran. Wenn ich genau weiss, was weiss ich, Kaffe Maschine kaufe, oder XY... #00:18:22-6#

I: Ja. #00:18:22-6#

B1: Und ich habe drei zur Auswahl und ich habe herausgefunden, die drei wären es... #00:18:27-8#

I: Ja. #00:18:27-8#

B1: Dann wäge ich auch mal locker drei, vier Stunden Pro, Contra alles ab, nacheinander. #00:18:31-3#

I: Also dein Verhalten ändert sich ein bisschen dann von "Okay, ich habe jetzt ein klares Ziel" und "Ich weiss genau, was ich will" und dann wirst du konfrontiert mit der Produktvielfalt, ändert sich dann dein Verhalten, dass du weniger zielgerichtet einkaufst und erstmal browst und guckst, oder...? #00:18:48-3#

B1: Also klar, auf jeden Fall erstmal gucken, was gibt es überhaupt. #00:18:51-2#

I: Ja. #00:18:52-1#

B1: Auch manchmal sind diese "Was andere schon Leute gekauft haben" schon interessant, auf jeden Fall. Aber nur weil ich irgendwie lang Recherche mache, heißt das nicht ich kaufe spontan etwas. #00:19:04-0#

I: Okay. #00:19:06-9#

B1: Also, wenn ich irgendwo in den Supermarkt gehe, dann kaufe ich auch selten spontan was, weil ich genau weiss, das artet dann in Geldausgaben aus, die ich nicht haben will. #00:19:15-6#

I: Ja. Okay. #00:19:19-8#

B1: Was, natürlich schon sein kann, was praktisch ist, manchmal bei Amazon, wenn man sich ein Gerät kauft... #00:19:24-4#

I: Ja. #00:19:24-4#

B1: Und es braucht Batterien, das Amazon anzeigt: "Hier passende Batterien". Das finde ich super. #00:19:29-3#

I: Okay, das hast du auch schon gemacht? #00:19:29-7#

B1: Das habe ich schon gemacht, ja. Das sind diese "Beiprodukte", die man garnicht einzeln kaufen kann, ohne Versankosten zu sparen bei Amazon. #00:19:35-5#



I: Ich glaube "Plus"... #00:19:36-6#

B1: Plus, genau Amazon Plus. #00:19:37-5#

I: Plus Produkt heißt das. #00:19:38-7#

B1: Finde ich schon cool. Das ist schon eine sinnvolle Sache. #00:19:45-0#

I: Ja, das stimmt. Okay, ich bin durch. Wenn du noch etwas loswerden willst, dann hast du jetzt die Chance. Wenn dir zu dem Thema noch irgendwas einfällt oder so...

#00:19:56-3#

B1: Was war nochmal GENAU dein Thema? Wie nennt sich das Thema? #00:19:58-4#

I: Ich will rausfinden, also das ist qualitativ, ob Leute mit dem Tablet anders einkaufen, als am Rechner. Und ob sie dabei vielleicht sogar dieses Flow Empfinden haben, und falls sie es empfinden, was genau sie dabei gemacht haben. Und bei der Theorie mit der ich arbeite gibt es grundsätzlich zwei verschiedene Käufertypen. Einer, der eher zielgerichtet einkauft, und einer der eher zum Zeitvertreib und zum Spaß einkauft. Und natürlich kannst du die nicht so abgrenzen und das sind Charakteristiken, die coexistent sind im Prinzip und die sind sehr situational und es kommt immer darauf an, was man gerade braucht. Ja? Meistens fängt es mit einem klaren Ziel an und kann dann umschwingen bei der Recherche, eher in diesen Browser Typ rein, der halt sich gerne Information ansammelt und vielleicht sich auch mit einem Hobby auseinander setzt, oder sowas. Und, ja ich bin jetzt schon fast am Ende, aber ich versuche trotzdem noch ein bisschen Input zu kriegen und ja, es hat sich so ein Trend abgezeichnet. #00:21:02-6#

B1: Okay. #00:21:04-7#

I: Dass Leute mit dem Tablet schon tendenziell anders einkaufen, als am Rechner, weil beim Rechner hast du ja richtige Arbeitsgeräte, ja? Du hast eine Tastatur und eine Maus als richtiges Eingabegerät und sitzt halt am Schreibtisch und dadurch sind Leute, die am Rechner einkaufen, das ist eher eine Situation, wo es vielleicht schneller geht, wo du schneller zum Ziel kommst, was ein bisschen mehr Richtung Arbeit geht manchmal. Und beim Tablet nehmen sich die Leute Zeit, sitzen auf der Couch und browsen so ein bisschen und sammeln halt Informationen an, bauen sich eine Informationsdatenbank auf. Und so ja, das ist jetzt so der Outcome. #00:21:45-3#

B1: Okay. Also, was mich am meisten stört halt, dass die meisten Sachen nicht ergonomisch ausgelegt sind auf Tablets. #00:21:54-1#

I: Ja. #00:21:56-7#

B1: Und vom Umfeld klar, du kannst mit dem Tablet eher wo hingehen, wo es schön ist,

sage mal. Und das wirkt sich natürlich auf den Kauf aus. Also das merke ich dann selber auch. #00:22:01-7#

I: Aber kaufen an sich machst du das unterwegs? Kaufst du in der Bahn was ein? #00:22:11-4#

B1: Nein. #00:22:11-4#

I: Das machst du nicht. #00:22:13-8#

B1: Nein, da bin ich ITler genug, weil mir das zu unsicher ist. Also wie gesagt. #00:22:21-0#

I: Eher zu Hause. #00:22:21-0#

B1: Eher dann noch zu Hause, aber wenn ich zu Hause bin und dann wirklich kaufe, dann ist es mir egal, ob es ein Tablet oder ein Computer ist. #00:22:29-2#

I: Okay. #00:22:32-5#

B1: Also ich bin da überhaupt nicht dieser Spontankäufer, den du erwähnt hast. #00:22:34-4#

I: Ja. #00:22:34-8#

B1: Da ist eher die Recherche mit dem Tablet im Vordergrund und dann ist natürlich noch wichtig, wie gut Synchronisationen zwischen den verschiedenen Sachen funktionieren. #00:22:42-9#

I: Vom Browser meinst du jetzt? Dass die Browser sich synchronisieren. #00:22:43-4#

B1: Genau, generell, das ist auch, finde ich, noch ein wichtiger Faktor, ob ich überhaupt das Tablet nutze, oder ob überhaupt den Laptop. #00:22:51-0#

I: Also dir persönlich ist auch wichtig, dass alle deine Geräte miteinander... #00:22:54-6#

B1: Genau, ich habe mir das inzwischen so gebaut, es funktioniert, dass meine Daten auf dem Laptop immer gleich sind, wie auf dem Tablet. #00:22:59-4#

I: Mit Chrome? Hast Chrome synchronisiert? #00:23:00-9#

B1: Nein, ich habe Firefox. #00:23:02-7#

I: Ja, ich habe auch beide Synchronisiert. #00:23:03-5#

B1: Und dann auch noch Daten, kann ich auch noch so super einfach synchronisieren. Die sind auch online synchronisiert. Funktioniert auch. #00:23:16-4#

I: Also hast du mehr so eine flüssigere Kaufsequenz, nein? #00:23:19-1#

B1: Ja, ich kann einfach die Seiten, die ich recherchiere, die sind ja gespeichert, die habe ich am Laptop offen direkt oder halt andersrum. #00:23:26-8#

I: Okay. #00:23:26-8#

B1: Also das ist mir dann eigentlich total egal, wo ich dann bin und ich kann jeder Zeit mit dem Tablet weiter arbeiten. Wenn ich so selten zu Hause bin, hab ich kein Bock, mich abends dann noch an den Laptop zu hocken. #00:23:38-6#

I: Und das stört dich dann nicht, also wenn du ein bisschen frustriert bist, weils es nicht so gut läuft am Tablet gerade oder weils unergonomisch ist, wie du gesagt hast, dass stört dich nicht, dann an den Rechner zu wechseln, weils ja eh synchronisiert ist. #00:23:49-1#

B1: Richtig. Wenn, es nicht synchronisiert wäre, dann hat man den Salat, auf jeden Fall. Das ist schon eine schöne Sache. #00:23:56-4#

I: Okay, da muss man aber auch erstmal drauf kommen, also das Wissen muss man erstmal haben. #00:24:00-1#

B1: Ja, also ich würde mal sagen, wenn man nicht einigermaßen Technik affin ist und es nicht weiss, wie man das machen kann, dann ist man einfach aufgeschmissen. #00:24:11-7#

I: Ja. #00:24:11-7#

B1: Dann ist der Flow unterbrochen, nein? #00:24:14-9#

I: Genau. #00:24:14-9#

B1: Das ist nicht gut. #00:24:17-1#

I: Cool. (...) So, nochmal. #00:24:25-8#

B1: Was den Flow, dann wirklich dann noch unterstützt ist, du kannst mit dem Tablet halt aus der Uni rausgehen, weiterlesen. Du musst es ja nicht ausmachen, Laptop würde ich niemals. Das packe ich ein und fertig. #00:24:33-7#

I: Ok. #00:24:33-7#

B1: Ja, und Tablet lese ich weiter und eine Webseite ist geladen, die offline geladen

auch dann. #00:24:39-7#

I: Ja. #00:24:39-7#

B1: Kannst immer weiterlesen und wenn du wieder in einen WLAN oder Internet Bereich kommst, kannst du weiterlesen oder auch einkaufen, je nachdem. Das funktioniert auf jeden Fall. Das ist finde ich ein großer Vorteil gegenüber dem Laptop. #00:24:54-6#

I: Also du machst dir die Webseite vorher offline verfügbar. #00:24:57-0#

B1: Ist sie ja automatisch, wenn sie geladen ist. Gut, du kannst nicht weiter Links klicken, aber mit dem Laptop hast du einen Rahmen gesteckt, der auch dadurch, ob du jetzt am Laptop bist, oder nicht. Am Tablet, dadurch, dass du es immer dabei hast. Kannst du jederzeit, wenn du gerade wieder einen Kopf dafür hast, einfach weiterlesen. #00:25:12-3#

I: Ja, klar. Du machst es einfach kurz aus und dann ist es halt immernoch auf Standby. #00:25:16-4#

B1: Ja, es ist viel effektiver finde ich dann auch, es macht mehr Bock, da überhaupt noch weiter dran zu bleiben. Und wenn ich dann was nachlese, dann will ich auch nicht aufhören. Einfach weil, ich bin ja gerade in diesem Thema dann drin. #00:25:31-1#

I: Ja, klar #00:25:31-4#

B1: Ich kann nachlesen zu Kaffeebecher oder so. #00:25:33-4#

I: Also, so wie ein Buch, oder? #00:25:33-7#

B1: Ja, absolut! #00:25:36-6#

I: Du schlägst das Buch zu, machst ein Lesezeichen rein. #00:25:41-0#

B1: Ja, während meiner Vorlesung oder was weiss ich, das habe ich immer hier drin. Das kann ich so alles markieren. Und ob das jetzt in einer Vorlesung ist, ein Skript oder ob das eine Internetseite ist, wo ich irgendwas nachlese, ob das jetzt ein Produkt ist, zum Beispiel, merke ich keinen Unterschied mehr. #00:25:56-1#

I: Ja, das ist cool. Also diese Verfügbarkeit. Es ist ja schnell verfügbar. Holst es raus... #00:26:00-4#

B1: Richtig. Das unterstützt auf jedenfall, das immer, das weitermacht. Schon cool. #00:26:10-5#

I: Cool. #00:26:15-6#

## The Verge Forum Entry 1: Conrad from Denmark

Conrad, Male, 21

Country: Denmark (EU)

1.

a.

At home, on the train to and from university, at university.

b.

Whenever i feel like grabbing that instead of my phone or MacBook, probably mostly after 5PM. Sometimes i don't use it at all for a few days, other times i use it constantly from around 8PM till 2-3AM.

c.

Always shopping by my self.

2.

a.

Mostly i browse eBay for electronics when i'm bored. Spending about 5-6 USD on stuff out of China.

When i research about something i want to buy, i'm equally split between pc and tablet.

Usually i research and shop items below 180USD in my tablet, while i make larger purchases from a computer.

b.

I almost exclusively shop electronics or related products. I never order clothes online (The few times i've done this it never fits).

Sometimes i shop new music (LPs) which i enjoy doing from a tablet, as its easy to open spotify or youtube and fling a few tracks to the stereo before buying.

c.

As i mostly buy stuff out of boredom, i usually start buy thinking i need a new cable for something, but sometimes i end up buying another item in a related category, i mostly buy the stuff i grabbed the tablet to buy, but sometimes i buy more than one or for example cables, i sometimes buy a few different colours.

I like to vary items for different needs. I may also shop around for type of a cable and spent about half an hour to decide if it should be flat or round.

So yes i sometimes end up buying something else than originally planned, as i usually think of a specific type of the item, but find something that looks more interesting which is usually why i buy something else.

d.

Yes i usually just want to do a few clicks and buy the item, but i always end obsessing over all of the smaller details. Which makes it take way longer than i originally expected.

As i wrote, i usually shop cheap items on my tablet, while i make bigger purchases. I use my tablet for stores that have apps, as i like the immersive shopping experience when using apps.

Most of the times, stores that sells more expensive products does not work very well on tablets. (At least not i my country), the only way to buy from Amazon is Amazon UK and the shipping is pretty expensive. Sometimes it takes way too long for a webpage to load or its badly formatted for tablet consumption. Some websites use a top bar that when zoomed on a tablet does not scale, so you are unable to click things on the right side of the bar, if that happens i usually close the site and put it off for later (sometimes never). If the page is formatted correctly for a tablet, i can end up spending maybe about 60-100USD.

One of the things that puts me off, is when shipping is not declared before checkout, then the perceived value of that shipping is much larger. If i know exactly how much i have to pay for shipping when i start to shop (either by declaring a flat rate on the front page or adding the shipping cost to each item (free shipping)) i know how much i can spend on items. Sometimes i even close the webpage at checkout, if i think the shipping price is more than i'm willing to spend (this could be the same shipping price that another website declared on their front page (perceived value)).

I own an iPad Air as my single tablet device.